

Jabatan Antropologi dan sosiologi

No. Kelas: R 800 Fo

No Perolehan: 1622

Tarikh: 26/9/85

KETERASINGAN DAN KEPUASAN KERJA
PEKERJA-PEKERJA BANK:
SUATU KAJIAN KES

oleh

FOONG SOK YIN

Latihan Ilmiah Ini Dikemukakan Untuk Memenuhi
Sebahagian Daripada Syarat-syarat Bagi
Ijazah Sarjanamuda Sastera
Dengan Kepujian

Jabatan Antropologi dan Sosiologi
Fakulti Sains Kemasyarakatan dan Kemanusiaan
UNIVERSITI KEBANGSAAN MALAYSIA
SESI 1984/85

PERPUSTAKAAN
JABATAN ANTROPOLOGI DAN SOSIOLOGI

Sinopsis

Bersesuaian dengan peningkatan bilangan pekerja-pekerja kolar putih dan penggunaan alat-alat teknologi moden di pejabat pada masa kini, maka kajian ini bertujuan mengkaji kepuasan kerja di kalangan pekerja-pekerja kolar putih di sebuah bank di Kuala Lumpur. Kajian ini mengaplikasikan ide Blauner tentang Teori Keterasingan untuk melihat kepuasan kerja dalam konteks pengalaman keterasingan yang dialami oleh pekerja-pekerja kolar putih. Pengalaman keterasingan yang tinggi dikatakan mempunyai kepuasan kerja yang rendah, dan sebaliknya pengalaman keterasingan yang rendah pula memberi kesan kepuasan kerja yang tinggi. Walau bagaimanapun, pekerja-pekerja kolar putih yang terlibat hanyalah terdiri daripada para kakitangan komputer dan operator komputer. Selain dari itu, kajian ini juga bertujuan melihat sejauhmanakah kebenaran Teori Keterasingan dapat diaplikasikan kepada latar kolar putih. Secara keseluruhannya, terdapat perbezaan yang signifikan di antara dua kelompok kerja dengan pekerja-pekerja operator komputer mengalami kadar kepuasan kerja yang rendah dan keterasingan yang tinggi berbanding dengan pekerja-pekerja kakitangan komputer yang mengalami kepuasan kerja yang tinggi tetapi keterasingan yang rendah. Walau bagaimanapun terdapat pengecualian dari segi dimensi ketiadaan kuasa dalam keterasingan kerana didapati tidak wujudnya perbezaan yang signifikan di antara kedua kelompok kerja tadi.

Penghargaan

Pertama sekali, ingin saya merakamkan ribuan terima kasih kepada En. Abdul Halim Ali yang telah membaca, meneliti, membetulkan serta memberi pandangan bagi menyempurnakan latihan ilmiah ini.

Terima kasih juga saya ucapkan kepada Prof. Madya Ishak Shaari yang telah membantu saya dalam statistik, Dr. Yew Yeok Kim yang telah membantu merangka soalselidik kajian ini, En. Ting dan En. Tan serta kakitangan bank yang terlibat.

Juga tidak ketinggalan ucapan terima kasihku buat ayah, ibu, adik-adik serta teman-temanku terutamanya Wee Meng kerana dorongan dan galakan mereka.

Sekali lagi, ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu saya di dalam penyediaan latihan ilmiah ini.

Foong Sok Yin
Jabatan Antropologi & Sosiologi
Universiti Kebangsaan Malaysia

10hb. April, 1985.

Singkatan

1. Bil.	Bilangan
2. RP	Ralat Piawai
3. SL	Sisihan Lazim
4. SPM	Sijil Pelajaran Malaysia
5. STP	Sijil Tinggi Persekolahan

RALAT

<u>Salah</u>	<u>Betul</u>	<u>Halaman</u>
melaksanankan	melaksanakan	12
apekulatif	spekulatif	21
mentransformas	mentransformasi	21
kapitalisme.	kapitalisme,	28
radio.	radio,	35
sembilang	sembilan	44
Iniseterusnya	Ini seterusnya	58
Justru	Justeru	62

KANDUNGAN

	<u>Halaman</u>
SINOPSIS	ii
PENGHARGAAN	iii
SINGKATAN	iv
KANDUNGAN	v
SENARAI RAJAH	vi
SENARAI JADUAL	vii
SENARAI HURAIAN	viii
BAB I - Pengenalan	1
BAB II - Teori Keterasingan: Pendekatan Blauner	18
BAB III - Struktur Organisasi dan Proses Kerja	32
BAB IV - Penganalisaan Data dan Perbincangannya	41
BAB V - Kesimpulan	62
BIBLIOGRAFI	67
LAMPIRAN	71

Senarai Jadual

<u>Jadual</u>		<u>Halaman</u>
I	- Taburan Responden Mengikut Jantina dan Kelompok Kerja	42
II	- Taburan Responden Mengikut Peringkat Umur dan Kelompok Kerja	43
III	- Taburan Responden Mengikut Jangka Waktu Perkhidmatan	45
IV	- Taburan Responden Mengikut Pencapaian Akademik	46
V	- Taburan Keinginan Untuk Pemberhentian Kerja Mengikut Kelompok Kerja	47
VI	- Taburan Perasaan Kepuasan Kerja Mengikut Kelompok Kerja	48
VII	- Perbandingan Item-Item Kepuasan Kerja Di antara Dua Kelompok Kerja	50
VIII	- Perbandingan Dimensi Keterasingan Di antara Dua Kelompok Kerja	51
IX	- Perbandingan Kadar Kepuasan Kerja Di antara Dua Kelompok Kerja	52
X	- Perbandingan Kadar Keterasingan Di antara Dua Kelompok Kerja	53
XI	- Ujian Korelasi Pearson di antara Angkubah Kepuasan dengan Angkubah Keterasingan	53

Senarai Huraian

Indeks Penghuraian Pekerjaan	Job Descriptive Index
Kerani kaunter	Tellers
Kerani Kemasukan Data	Data Entry Clerks
Keterasingan	Alienation
Keterpencilan	Isolation
Ketiadaan Kuasa	Powerlessness
Ketiadaan Makna	Meaninglessness
Ketiadaan Norma	Normlessness
Latar	Setting
Maklum balas Gelung Tertutup	Closed-loop feedback
Operator Kaca Komputer	Console Operators
Penjagaan mesin	Machine-tending
Perancang	Programmer
Perengangan diri	Self Estrangement
Serba-tentu	Deterministic
Sua Kandungan	Self-contained
Tatatingkat Perbadanan Bank	The Corporate Ladder

BAB I

PENGENALAN

Penyelidikan tentang kepuasan kerja di kalangan pekerja-pekerja telah menjadi tumpuan utama dalam penelitian perilaku organisasi. Kepuasan kerja dalam konteks sejarah bermula apabila wujudnya organisasi industri moden (Davis, 1972:155) dan menjadi suatu aspek yang penting di dalam sesebuah organisasi atau institusi yang dianggap boleh mewujudkan keharmonian dan keamanan di kalangan pekerja. Dan jika aspek ini tidak diambil kira, maka kesan negatif kepada sesuatu organisasi atau institusi boleh timbul. Kesan-kesan negatif yang ditunjukkan oleh para pekerja ialah seperti pelaksanaan kerja yang kurang efisien (Lawler & Porter:1967), pengalihan kerja yang tinggi (Ross & Zander:1957), dan kadar ketidakhadiran yang tinggi (Vroom:1964).

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja seseorang individu. Kepuasan kerja bagi setiap individu bergantung kepada sikap individu itu sendiri terhadap kerjanya dan juga keadaan sekeliling organisasi atau industri tersebut. Selain dari itu, keadaan di luar kerja seperti perhubungan keluarga, kesihatan, status

sosial di dalam komuniti, sanak saudara juga mempengaruhi kepuasan kerja seseorang individu.

Setengah-setengah ahli Sosiologi berpendapat bahawa kepuasan kerja itu berkait rapat dengan produktiviti sesebuah organisasi atau industri. Di mana terdapatnya peningkatan darjat produktiviti, maka kadar kepuasan kerja di kalangan pekerja turut menjadi tinggi (Sayles & Strauss:1966). Ada juga yang mengatakan kepuasan kerja itu berkaitan dengan pengekalan atau pengalihan kerja di kalangan pekerja-pekerja, iaitu apabila seseorang pekerja kekal dalam kerjanya maka ini memancarkan kepuasan terhadap kerjanya dan bila ia mengalih kerja, maka ini pula menunjukkan ketidakpuasan tentang kerjanya yang terdahulu (Harlow & Hanke:1975, Mumford:1970). Ada juga pendapat yang mengaitkan kepuasan kerja dengan keterasingan kerana kedua-dua istilah ini mempunyai hubungan yang saling berkaitan. Timbulnya keadaan keterasingan di kalangan pekerja-pekerja memberi kesan terhadap kepuasan kerja mereka (Cotgrove:1972, Blauner:1964). Dengan kata lain, kepuasan kerja boleh juga dilihat dari kesan keterasingannya.

Tentang industri-industri, terutamanya industri perkilangan, biasanya diperkatakan oleh sarjana-sarjana mengenai perubahannya yang berlaku dan kesannya ke atas pekerja-pekerja. Wujudnya pembahagian tugas atau kerja, penggunaan mesin-mesin dan teknologi-teknologi moden secara meluas telah memberi kesan kepada para pekerja,

terutamanya kepuasan kerja mereka. Hal sedemikian juga terjadi dalam industri perkhidmatan seperti organisasi-organisasi bank, hospital, insuran di kalangan pekerja-pekerja kolar-putih. Terdapat beberapa persamaan perubahan-perubahan teknologi di antara industri-industri perkilangan dan pejabat-pejabat yang mempengaruhi struktur dan kandungan kerjanya. Kerja-kerja yang berulang-ulang telah dihapuskan, kecepatan kerja lebih bergantung kepada mesin-mesin, peluang-peluang kenaikan pangkat berkurangan dan kerja-kerja giliran mula diperkenalkan (Mann & Williams, 1972:87).

Industri perkhidmatan, seperti bank juga mengalami beberapa perubahan dalam struktur dan keadaan kerjanya disebabkan oleh perkembangan teknologi. Alat-alat pemrosesan data elektronik pesat digunakan di dalam bank untuk merakam dan menyimpan maklumat-maklumat. Disebabkan perubahan yang terjadi dalam struktur pejabat inilah, masalah keterasingan dari kerja di kalangan pekerja-pekerja kolar putih menjadi subjek pengkajian yang sesuai pada masa kini. Oleh yang demikian, dalam kajian yang diajukan, pekerja-pekerja di bank diambil sebagai subjek untuk difahami kepuasan kerja mereka. Kajian ini hanya tertumpu kepada dua kategori pekerja sahaja, iaitu kakitangan komputer dan operator-operator komputer. Dua kategori pekerja ini dipilih kerana kerja-kerja mereka melibatkan penggunaan teknologi moden, iaitu komputer. Perubahan teknologi yang berlaku dalam kerja mereka inilah yang menarik minat penelitian ini.

Penggunaan komputer elektronik sebagai alat memproses data merupakan salah satu daripada perubahan utama yang berlaku dalam pejabat. Sama ada komputer telah menambahkan atau mengurangkan bebanan kerja masih menjadi soal perbincangan yang hangat pada masa sekarang. Seperti bentuk-bentuk automasi yang lainnya, ia telah menarik perhatian para sarjana untuk melihat kesan-kesan dari segi ekonomi dan sosialnya. Impak peralatan automasi di pejabat ke atas persekitaran kerja dan kepuasan pekerjaanya pernah diperbincangkan dan kajian-kajian empirikal yang berkaitan dengan aspek automasi telah diterbitkan oleh Craig (1955), Mann & William (1959) dan Jacobson et al (1959) (Hardin, 1960:559).

Tidak terdapat satu definisi automasi yang tetap. Kebanyakan penulis menekankan komponen-komponen berikut apabila memberi definisi kepada automasi:-

1. Penggunaan komputer kelajuan tinggi untuk memproses atau mengawal data.
2. Penggunaan teknik 'maklum balas gelung tertutup' untuk melicinkan pengawalan oleh mesin itu sendiri.
3. Penggunaan mesin dalam pemindahan operasi-operasi.
4. Meningkatnya penggunaan peralatan yang berbagai tujuan dan
5. Penggabungan kerja dan pekerjaan ke dalam proses-proses swa-kandungan.

(Sayles & Strauss, 1966:59)

Dalam kajian ini, istilah automasi dihadkan kepada penggunaan komputer pemerosesan data elektronik yang berupaya merakam dan menyimpan maklumat-maklumat.

Kajian tentang kepuasan kerja telah dan masih lagi dijalankan secara eksklusif oleh para ahli Sosiologi dan Psikologi. Walaupun sudah banyak kajian tentang kepuasan kerja dilaksanakan tetapi masih terdapat lagi kontroversi tentang penggunaan sesuatu teori yang sesuai untuk memahaminya. Contohnya, Teori Dwi-Faktor oleh Herzberg (1959) yang mengatakan bahawa faktor-faktor kerja boleh diklasifikasikan kepada dua, iaitu sama ada ia menyumbang kepada kepuasan atau ketidakpuasan dan Teori Pencapaian (Schaffer:1953) yang menekankan kepada apa yang dirasakan perlu didapati dari kerja seseorang, seperti berapakah gaji yang sepatutnya didapati oleh mereka. Teori Persamaan pula merupakan satu teori motivasi yang berkaitan dengan kepuasan kerja. Kepuasan kerja dikatakan ditentukan oleh jangkaan seseorang terhadap masukan-keluaran yang seimbang. Kepuasannya ditentukan oleh nisbah yang diperolehi seseorang pekerja dengan tenaga yang disumbangkan terhadap kerjanya (Adam: 1963). Ada pengkaji-pengkaji yang menekankan faktor-faktor intrinsik dan ada pula yang menekankan faktor-faktor ekstrinsik dalam menentukan kadar kepuasan kerja seseorang individu (Lawler:1973)

Goldthorpe et al (1968), Argyris (1958) dan Opsahlz^{dan} Dunnete (1966) menekankan faktor ekstrinsik, iaitu wang yang dianggap mereka

dapat memberi kepuasan kepada pekerja dari kerjanya. Menurut mereka, faktor-faktor instrumental inilah yang mengekalkan seseorang pekerja di dalam sesebuah firma. McGregor (1960), Elton Mayo (1930) pula menekankan perhubungan sosial di kalangan para pekerja. Maslow (1954) dengan hirarki keperluan manusianya mengaskan keperluan yang perlu dipenuhi secara bertingkat-tingkat untuk mencapai kepuasan kerja. Blauner (1964), Seeman (1957) pula menekankan soal keterasingan dalam kajian mereka tentang kepuasan kerja.

Menurut Marx, seseorang pekerja mengalami perasaan keterasingan bilamana mereka terpisah daripada barangan yang dihasilkan mereka, proses dan aktiviti kerja mereka, rakan sekerja dan diri mereka sendiri. Goldthorpe et al (1968) pula memberi makna keterasingan sebagai suatu orientasi instrumental terhadap kerja. Apa yang menarik pekerja-pekerja ini terhadap kerja mereka adalah faktor-faktor instrumental sahaja, iaitu wang dan keselamatan. Kerja dilihatnya sebagai satu cara untuk memenuhi keperluan lain. Apakala ini kedapatan maka mengikut Goldthorpe et al, pekerja itu mengalami perasaan keterasingan. Seeman pula melihat keterasingan dari lima dimensi, iaitu ketiadaan kuasa, ketiadaan makna, ketiadaan norma, keterpencilan, dan perenggangan diri.

Dalam kajian ini, saya hanya menumpukan perhatian kepada keadaan keterasingan di kalangan pekerjaan yang berlainan tetapi dalam satu latar kolar putih dan tidak menumpukan kepada keadaan ke-

terasingan dalam berbagai latar industri seperti yang dilakukan oleh Blauner. Walau bagaimanapun pendekatan Blauner tentang keterasingan akan dipakai dalam kajian ini.

Walaupun berlaku perubahan dalam struktur pejabat disebabkan oleh penggunaan mesin dan teknologi moden tetapi bukan pula semua pekerjaannya mengalami perubahan yang sama kerana darjah pengkhususan kerja mereka berbeza-beza. Contohnya, pekerja yang berurusan dengan orang ramai seperti pekerja-pekerja urusan kakitangan dan penyambut tetamu serta kelompok kerja yang mempunyai kemahiran yang tinggi dalam komputer seperti perancang dan penganalisa sistem, dianggap tidak cenderung mengalami keadaan keterasingan. Sebaliknya, jenis pekerja-pekerja lain seperti operator-operator komputer, iaitu kerani kemasukan data, kerani kaunter, operator kaca komputer dan penaip lebih cenderung untuk mengalami keadaan keterasingan.

Kedua-dua golongan pekerja yang dikaji, iaitu kakitangan komputer dan operator-operator komputer telah mengalami perubahan teknologi dalam kerja mereka. Walaupun demikian, tingkat automasi dalam kerja masing-masing kategori berlainan dan tingkat automasi para operator komputer boleh disamakan dengan kerja pengeluaran besar-besaran.

Kebanyakan pejabat-pejabat moden berada dalam tahap automasi yang primitif, iaitu seakan kerja pengeluaran besar-besaran (Sayles dan Strauss, 1966:69).

Menurut Sayles & Strauss lagi, pekerja-pekerja operator komputer hanya memasukkan maklumat data ke atas kad komputer dan memasukkan maklumat itu ke dalam komputer. Di sini, kepantasan jari menjadi penting dari pemikiran kreatif (Mills, 1951:205), suatu kerja yang khusus dan terbatas. Kerja para kakitangan komputer pula adalah lebih menarik kerana mereka diperlukan kreativiti untuk mengerjakan sesuatu projek dan menulis program-program bagi setiap fungsi kerja. Mereka mendapat kebebasan menjalankan tugas dan menyedari bahawa kerja mereka penting kepada keseluruhan operasi organisasi. Dengan itu, mereka mempunyai satu perasaan tanggungjawab dan dedikasi.

Dalam kajian tentang kepuasan kerja ini, pendekatan Blauner tentang ide keterasingan digunakan. Terdapat kajian-kajian tentang kepuasan kerja yang berkaitan dengan ide keterasingan seperti yang diajukan oleh Blauner. Pengkaji-pengkaji ini cuba mengesah dan mengulangi penemuan-penemuan kajian Blauner. Cotgrove (1972) dalam kajiannya ke atas lima buah kilang memproses kimia di Britain telah mengesahkan kesimpulan Blauner bahawa pekerja-pekerja di latar automasi, iaitu industri yang mempunyai latar teknologi automatik, kurang keterasingannya berbanding dengan pekerja-pekerja dalam sistem pengeluaran besar-besaran. Cotgrove telah menekankan bahawa penglibatan instrumental dalam kerja menyebabkan perenggangan diri pekerja. Bahkan ia tidak memberi apa-apa skop untuk memperkembangkan kemahiran dan dirinya sendiri kerana dianggapnya kerja yang dilakukan itu menjemukan.

Shepard (1973) cuba mengulangi kajian Blauner dengan membuat kajian ke atas 305 pekerja kilang, iaitu pekerja pertukangan, pemasangan, dan pengendali-pengendali bilik kawalan membersih minyak. Di kalangan pekerja-pekerja ini, Shepard melaporkan bahawa kedapatannya pola 'U' terbalik seperti yang dinyatakan oleh Blauner tentang sikap skala keterasingan. Walau bagaimanapun, Shepard berpendapat bahawa adanya pengecualian dari segi ketiadaan kuasa pengendali-pengendali di kilang pembersih minyak. Pengalaman keterasingan selain dari ketiadaan kuasa di kalangan mereka adalah lebih rendah berbanding dengan pekerja-pekerja pertukangan.

Vamplew dalam kajiannya ke atas Syarikat Bay Chemicals juga mengisahkan penemuan-penemuan Blauner. Menurut beliau, kerja di industri proses kimia ini mencabar dan menarik. Tingkat kepuasan kerja yang tinggi didapati pada pekerja-pekerja tersebut. Salah seorang dari pekerja-pekerja di industri Bay Chemicals yang menyokong kesimpulan Vamplew mengatakan bahawa:-

Saya selalu dapat mempelajari sesuatu yang baru. Tambahan lagi, saya mencapai kepuasan yang tinggi apabila saya dapat menyelesaikan sesuatu masalah yang timbul berdasarkan kemampuan saya sendiri (Vamplew, 1973:418-419).

Fullan (1970) pula menumpukan perhatiannya kepada impak teknologi ke atas integrasi pekerja dalam organisasi. Beliau mendefinisikan integrasi dari segi darjah seseorang itu merasa diasingkan atau di-

hubungkan melalui interaksi. Fullan mengkaji 1,491 pekerja kilang yang mempunyai sistem-sistem sosio-teknikal yang berlainan, iaitu pertukangan, pengeluaran besar-besaran, dan pemerosesan. Sebagaimana yang dihipotesiskannya, beliau mendapati bahawa pekerja-pekerja penapisan minyak merupakan golongan pekerja yang mempunyai kadar integrasi yang paling tinggi dari segi penyeliaan, rakan sekerja, hubungan buruh-pentadbir, struktur status organisasi dan penilaian mereka kepada syarikat tersebut. Pekerja-pekerja di kilang kereta pula adalah paling rendah integrasinya dan pekerja-pekerja pertukangan pula berada di antara kedua golongan pekerja tadi. Pola yang sama wujud di kalangan pekerja-pekerja, apabila diukur pengalihan kerja dan tanda-tanda ketidakpuasan kerja. Fullan telah menyimpulkan bahawa walaupun teknologi bukan penentu integrasi pekerja dalam organisasi, tetapi ia merupakan salah satu penggalak dan penghalang yang terpenting dalam pertimbangan integrasi kakitangan di dalam organisasi.

Selain dari apa yang disebut di atas, terdapat juga kajian-kajian lain ke atas pekerja-pekerja pejabat yang mengaplikasikan ide Blauner. Shepard (1971) umpamanya melakukan kajian ke atas 2,000 pekerja pejabat untuk memperlihatkan sama ada keterasingan wujud atau tidak di kalangan mereka. Melalui kajian, didapati wujud pola 'U' terbalik dalam kadar keterasingan di kalangan pekerja pejabat tersebut.

Kirsch dan Lengermann (1971) menguatkan lagi ide Blauner apabila mereka berdua membuat kajian ke atas 150 pekerja kolar putih di sebuah bank. Mereka mengkaji tiga jenis pekerja, iaitu penaip, kerani kemasukan data, dan perancang komputer dan penganalisa sistem. Dalam kajian mereka didapati golongan pekerja perancang dan penganalisa sistemlah yang mengalami kadar keterasingan yang paling rendah manakala keterasingan di kalangan pekerja-pekerja kemasukan data dan operator adalah paling tinggi. Golongan pekerja penaip pula berada di antara kedua-dua golongan tersebut.

Jadi, untuk mengetahui kadar kepuasan kerja di kalangan pekerja-pekerja komputer dan operator-operator komputer di bank, akan diperlihatkan dalam kajian ini keterasingan yang dialami oleh pekerja-pekerja tersebut. Pendekatan teoritis kajian ini adalah pendekatan Blauner dalam bukunya, Alienation and Freedom (1964).

Maka itu, konsep keterasingan dalam kajian ini dilihat dari segi dimensi-dimensi ketiadaan kuasa, ketiadaan makna, keterpencilan dan perenggangan diri. Keempat-empat dimensi ini didefinisikan secara operasional untuk diperlihatkan keadaan keterasingan yang dialami oleh pekerja.

1. Ketiadaan kuasa adalah suatu keadaan yang tidak terkawal oleh pekerja akan kerjanya dan selalu ia ditekankan oleh penyeliaanya. Pekerja tidak mempunyai kebebasan mencub kaedah baru dalam kerja-

dua-dua kelompok pekerja tersebut. Para kakitangan komputer dikatakan lebih banyak mendapat kebebasan dalam kerja mereka. Mereka tidak perlu mencatatkan masa kedatangan dan kepulangan dari kerja dan boleh keluar pada bila-bila masa yang disukainya. Mereka menyedari bahawa kerja mereka adalah penting kepada keseluruhan operasi organisasi dan menyedari juga mereka mempunyai satu perasaan tanggungjawab dan dedikasi. Kakitangan komputer ini digolongkan dalam kategori pegawai manakala operator-operator komputer dalam peringkat kerani. Walaupun operator-operator komputer menggunakan teknologi moden dalam melakukan kerja mereka tetapi tingkat automasi-nya adalah sama dengan kerja pengeluaran besar-besaran. Kerja-kerja mereka berulang-ulang, iaitu memasukkan data dan maklumat ke dalam komputer.

Dalam kajian ini, saya ingin mengetahui kadar keterasingan dan kepuasan kerja dua kelompok pekerja, iaitu kakitangan komputer dan operator-operator komputer. Kepuasan kerja ini dilihat dari sudut keterasingan yang dialami oleh pekerja-pekerja tersebut. Jika kadar keterasingan tinggi, maka pencapaian kepuasan kerja menjadi rendah dan sebaliknya, jika keterasingan rendah, maka pencapaian kepuasan kerja tinggi. Jadi, hipotesis-hipotesis dalam kajian ini ialah:

1. Kepuasan kerja di kalangan kakitangan komputer adalah lebih tinggi berbanding dengan kepuasan kerja di kalangan operator-operator komputer.
2. Keterasingan di kalangan kakitangan komputer

adalah lebih rendah berbanding dengan keterasingan di kalangan operator-operator komputer.

Selain dari itu, saya ingin juga melihat korelasi di antara kepuasan kerja dengan keterasingan. Jika kepuasan kerja mempunyai korelasi yang bererti dengan keterasingan, maka dapat disimpulkan bahawa kepuasan kerja itu berkaitan dengan keterasingan yang dialami oleh pekerja-pekerja.

Oleh kerana kajian tentang kepuasan kerja dikaitkan dengan keterasingan, maka adalah perlu untuk dilihat kaitan di antara keduanya. Mumfold (1971:71) mendefinisikan kepuasan kerja sebagai,

Satu orientasi positif individu terhadap peranan kerjanya, iaitu dapat dikatakan sebagai minatnya terhadap aspek-aspek kerja.

Halim (1970:94) pula mendefinisikan kepuasan kerja sebagai,

...perasaan puas terhadap kegiatan yang wujud dalam kerja itu sendiri. Ini dapat ditentukan sama ada pekerja itu menganggap kerjanya itu menarik atau sebaliknya, iaitu yang menjemukan.

Maka, bolehlah dikatakan kepuasan kerja merupakan satu tindakbalas pekerja terhadap kerjanya. Kepuasan kerja itu dianggap sebagai hasil dari pengalaman-pengalaman pekerja dalam hubungan dengan nilai-nilainya sendiri, seperti apa yang dikehendaki dari pekerjaannya

dari segi gaji, peluang kenaikan pangkat, kerja itu sendiri, teman sekerja dan penyeliaan.

Keterasingan kerja dikatakan berkaitan dengan kepuasan kerja yang rendah. Kesan-kesan dan sebab-sebab keterasingan adalah juga berkaitan dengan kepuasan kerja yang rendah (Harlow & Hanke, 1975: 17). Menurut mereka lagi,

Istilah keterasingan berkaitan dengan istilah kepuasan kerja kerana kedua-dua istilah ini selalunya merujuk kepada sama ada kerja itu memberi kepuasan dalaman. Satu cara melihat perhubungan antara kedua-dua istilah adalah dengan mengatakan keterasingan merupakan kesan dari kepuasan kerja yang rendah.

Seeman juga menganggap keterasingan kerja sebagai kerja yang tidak memberi kepuasan hakiki. Beliau mengukur keterasingan kerja dari tindakbalas-tindakbalas yang negatif kepada soalan-soalan tentang kerja responden (Schacht, 1971:162). Menurut Schacht pula, keterasingan pada kebiasaannya dipersepsikan dari segi ketidakpuasan kerja. Pengalaman aktiviti kerja seseorang itu dikatakan tidak memberi ganjaran kepuasan dalaman.

Kepuasan kerja dalam kajian ini dikaitkan dengan keterasingan kerana pekerja-pekerja yang mengalami keterasingan dari kerjanya dikatakan mencapai kepuasan kerja yang rendah.

Dalam mengkaji kepuasan kerja, beberapa masalah metodologi dan kritikan-kritikan terhadapnya perlu diambil kira. Konsep kepuasan itu sendiri telah menimbulkan masalah dan menurut Warr (1976: 173), kepuasan kerja merupakan sesuatu konsep yang kompleks, mengekalkan dan mempunyai berbagai sudut yang tidak mungkin sekemanya diberi.

Walaupun kita mempunyai suatu definisi tentang kepuasan kerja, masalahnya, kata Blauner (1960:121), siapakah yang sepatutnya menentukan kepuasan kerja seseorang? Adakah orang itu benar-benar puas? Bagaimana dengan darjah kepuasannya? Soalan-soalan di atas menunjukkan wujudnya masalah metodologi dalam kepuasan kerja yang harus diberi perhatian. Lagipun, maksud sesuatu pertanyaan kepada responden atau pekerja tidak selalunya sama dengan tujuan pengkaji. Masalah ini perlu diambil kira oleh pengkaji-pengkaji kepuasan kerja.

Dalam penyelidikan ini, soalan-soalan dibahagikan kepada tiga: Bahagian A berkenaan maklumat diri responden; Bahagian B mengenai kepuasan kerja dengan soalan-soalan lazim dari Indeks Pengukuran Pekerjaan; Bahagian C berkenaan keterasingan; dan Bahagian D mengenai pendapat pekerja tentang kepuasan kerja keseluruhannya dan soal pemberhentian kerja. Selain dari soal selidik, temubual juga dilaksanakan. Responden ditanya sikap dan pendapatnya terhadap sesuatu perkara yang tidak dapat ajukan dalam rentetan soalan.

Soalan-soalan yang dijawab diberi skor kecuali soalan-

soalan Bahagian A. Setiap jawapan yang positif diberi 3 markah. Jawapan-jawapan negatif tidak mempunyai markah. Jika responden-responden tidak dapat membuat keputusan (kotak tidak tahu), satu markah diberikan. Kemudian skor ini dijumlahkan bagi setiap responden untuk melihat perbezaan signifikan kepuasan kerja dan keterasingan di antara dua kategori pekerja.

Bilangan sampel kajian ini seratus peratus, iaitu 27 orang kakitangan komputer dan 33 orang operator-operator komputer dalam sebuah bank di Kuala Lumpur. Sampel-sampel kajian ini dibataskan kepada pekerja-pekerja di ibu pejabat sahaja.

Data-data dikumpulkan melalui penyelidikan perpustakaan, temubual dan soal selidik. Data-data yang dipungut menerusi soal selidik kemudiannya dianalisa. Ujian T diguna untuk membandingkan keberertian perbezaan kepuasan kerja dan keterasingan di antara dua kategori pekerja. Ujian Khi-Ganda Dua diguna untuk memperlihatkan perhubungan angkuh pemberhentian kerja dengan kelompok kerja. Selain dari itu, Korelasi Pearson Moment-Product Correlation Coefficient (Pearson r) diguna untuk melihat hubungan di antara keterasingan dan kepuasan kerja. Daripada keputusan-keputusan data yang diperolehi dari penggunaan komputer (SPSS manual), dibuat kesimpulan tentang kepuasan dan keterasingan kerja yang dicapai oleh setiap kategori pekerja tersebut.

BAB II

TEORI KETERASINGAN:

PENDEKATAN BLAUNER

Untuk mengetahui kadar kepuasan kerja di kalangan kedua-dua jenis pekerja di bank, saya melihatnya dari segi keterasingan yang dialami oleh pekerja-pekerja tersebut. Pendekatan teoritis kajian ini didasarkan kepada pendekatan Blauner dalam bukunya, Alienation and Freedom (1964).

Tidak dapat dinafikan bahawa konsep keterasingan Blauner yang digunakan untuk diaplikasikan dalam masyarakat industri dewasa ini adalah hasil dari ide Marx tentang teori keterasingan walaupun terdapat perbezaan asasi antara mereka. Marx menggunakan konsep keterasingan untuk menerangkan apa yang dianggapnya intipati kewujudan manusia dan bagaimana intipati kewujudan itu dirosakkan oleh organisasi sosial dan pembahagian tugas. Marx mempercayai bahawa keadaan yang menghasilkan keterasingan menghalang seseorang daripada menyatakan dirinya dengan sepenuh dalam kerja-kerja yang dilakukannya. Ini disebabkan dalam masyarakat kapitalis, klas pekerja-pekerja tidak mempunyai kuasa ke atas hasil dan proses pengeluaran. Mereka juga diasingkan dari dirinya sendiri. Melalui aktiviti produksi

jenis inilah yang menyebabkan manusia tidak dapat mengembangkan ke-individuannya, iaitu mencapai pernyataan diri sebagai seorang manusia individu.

Menurut Blauner (1964:4-5), tujuan utama Marx adalah menganalisis bagaimana perhubungan-perhubungan harta yang berlainan dan asas teknologikal yang berbeza memberi kesan kepada penyusunan masyarakat dan perasaan pekerja. Menurut beliau lagi, Marx tidak berminat mengkaji perbezaan antara hubungan pekerja dengan sistem-sistem teknikal dan sosial dalam industri kapitalis. Bagi Blauner, keterasingan adalah akibat daripada teknologi manakala bagi Marx pula, kerja dalam masyarakat kapitalis dicirikan oleh keterasingan.

Blauner dalam Alienation and Freedom (1964) cuba menunjukkan faktor-faktor utama yang mempengaruhi kepuasan kerja dan menghubungkan faktor-faktor itu dengan pengalaman kerja dalam latar teknologi yang berlainan. Beliau mengguna konsep keterasingan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan. Keterasingan yang dimaksudkan oleh Blauner adalah sesuatu yang terdiri dari berbagai keadaan objektif dan perasaan subjektif yang timbul dari perhubungan antara pekerja dengan latar pekerjaan sosio-teknikalnya.

Menurut beliau lagi, keterasingan wujud apabila pekerja tidak dapat mengawal proses-proses kerjanya, tidak dapat mengembangkan fungsi dan tujuan yang berkaitan dengan kerjanya, tidak dapat

berinteraksi dengan komuniti industrinya dan gagal untuk menyatakan dirinya dalam aktiviti kerja.

Dalam menerangkan konsep keterasingan, Blauner telah menggunakan pendekatan pelbagai dimensi seperti yang disarankan oleh Seeman (1975). Seeman telah mengemukakan lima dimensi dari keterasingan iaitu ketiadaan kuasa, ketiadaan makna, ketiadaan norma, keterpencilan, dan perenggangan diri. Beliau tidak menganggap ketiadaan norma sebagai satu dimensi yang berguna. Blauner telah membuat beberapa penyesuaian kepada konsep keterasingan Seeman untuk disesuaikan kepada kajiannya dengan mengambil kira beberapa pengertian ketiadaan norma ke dalam perbincangannya tentang keterpencilan (Blauner, 1964: 16). Setiap dimensi keterasingan di atas diberinya definisi operasional, iaitu:-

1. Ketiadaan kuasa yang wujud apabila pekerja tidak dapat mengawal aktiviti kerja-kerja dan ia menjadi seolah-olah satu objek yang dikawal dan dimanipulasi oleh orang lain atau teknologi.
2. Ketiadaan makna yang timbul apabila pekerja tidak dapat menyumbangkan hasil keseluruhan dan juga pemahaman yang kurang tentang peranan kerja mereka terhadap tujuan dan aktiviti keseluruhan organisasinya.
3. Keterpencilan yang berlaku apabila terdapat keadaan pekerja di-

asingkan dari jalinan perhubungan sosial atau pun interaksi sosial.

4. Perenggangan diri yang dipancarkan oleh keadaan di mana pekerja melihat kerjanya sebagai satu cara mencapai sesuatu dan bukannya sebagai satu cara untuk mencapai kepuasan sendiri.

Blauner mengemukakan empat ciri industri yang penting dalam mempengaruhi keterasingan sesebuah industri, iaitu teknologi, pembahagian kerja, organisasi sosial, dan struktur ekonomi. Setiap ciri industri ini dikatakan mewujudkan jenis dan kadar keterasingan tertentu.

Tetapi, bagi Blauner, faktor terpenting dalam satu-satu industri adalah teknologi. Kata beliau dalam pengantar bukunya (1964:vii),

Saya cuba menunjukkan sama ada perhubungan pekerja dengan organisasi teknologi kilang menentukan atau tidak seseorang pekerja itu mengalami satu perasaan pengawalan lebih dari penguasaan.

Pokok kepada ide Blauner ialah keterasingan wujud kerana pencapaian teknologi oleh dunia moden sekarang. Teknologi mengikutnya, merujuk kepada satu kompleks objek-objek fizikal dan operasi-operasi teknikal yang bersifat mesin dan keringat yang digunakan untuk menghasilkan barangan dan perkhidmatan (Blauner, 1964:6).

Perbezaan dalam peringkat dan susunan teknologi ini menjelaskan pengertian yang diberi oleh pekerja itu kepada kerjanya kerana teknologi, lebih dari faktor-faktor lainnya yang menentukan jenis tugas kerja yang dilakukan oleh kelas pekerja berbeza dan yang mempunyai kesan yang mendalam ke atas beberapa aspek keterasingan pekerja. Menurut beliau lagi, susunan teknologi mempunyai kesan yang mendalam kepada perasaan ketiadaan kuasa, ketiadaan makna, keterpencilan dan perenggangan diri seseorang pekerja. Contohnya, latar sesuatu teknologi mempengaruhi perasaan ketiadaan penguasaan pekerja terhadap kerjanya dan juga kebebasannya. Selain dari itu, teknologi juga menentukan perkara-perkara berikut:-

1. Sama ada seseorang pekerja boleh terlibat secara langsung dalam aktiviti kerjanya ataupun dengan kerjanya,
2. Saiz sesebuah industri yang seterusnya mempengaruhi keadaan sosial dan kadar perpaduan di kalangan kelompok kerja,
3. Menyusun atau membentuk kelompok-kelompok pekerja, dan
4. Menentukan struktur kerja dan pengagihan kepekaran dalam industri.

Menurut Blauner lagi, organisasi sosial sesuatu industri perkilangan adalah hasil teknologi sebagaimana yang ditunjukkan dalam gambarajah di bawah ini:-

Teknologi -----> organisasi sosial -----> keterasingan
atau penglibatan pekerja

(Silverman, 1970:108)

Jadi, teknologi dilihatnya sebagai faktor yang utama dalam menentukan perilaku organisasi serta struktur kerja dan tenaga kerja dalam organisasi. Walau bagaimanapun Blauner mengakui dan menyedari akan kekurangannya apabila beliau menyatakan,

Walaupun saya menekankan faktor-faktor peribadi, pengkajian ini tidak secara menyeluruhnya mengikut satu pendekatan serbatentu.....sifat kuasa buruh dalam industri tertentu dan sikap pekerja individu mempengaruhi reaksi subjektif dan perlakuan terhadap keadaan-keadaan keterasingan (Blauner, 1964:11).

Kenyataan di atas menunjukkan bahawa Blauner menegaskan faktor-faktor sosial sebagai pengantara di antara individu dengan teknologi, tetapi malangnya dalam bab-babnya yang terkemudian, beliau gagal memperkembangkan analisis ini. Beliau juga seolah-olah telah lupa yang kenyataannya menafikan industri boleh memberi kesan kepada perkembangan jenis personaliti sosial seseorang pekerja, kerana persekitaran industri cenderung melahirkan jenis sosial yang berbeza-beza.

Blauner telah mengkaji empat industri yang berlainan, iaitu:- Industri percetakan, tenunan, pemasangan, dan proses kimia. Keempat-empat industri ini mempunyai teknologi yang berlainan, iaitu teknologi pertukangan, pengjagaan mesin, pengeluaran besar-besaran, dan pemerosesan, maka kesan keterasingan di kalangan pekerja-pekerjanya didapati turut berbeza. Menurut beliau, apabila teknologi bertambah

sifat automasinya, yaitu penggunaan teknologi yang tinggi di masa akan datang, peluang bagi pekerja-pekerja mengalami perasaan pengawalan, tujuan, makna dan pernyataan diri dalam kerjanya pun bertambah. Ini dapat dilihat dalam kajiannya di industri kimia yang mempunyai kadar keterasingan yang rendah berbanding dengan industri tenunan dan pemasangan. Begitu juga dengan industri pertukangan yang mempunyai kadar keterasingan yang rendah secara relatifnya berbanding dengan industri tenunan dan pemasangan.

Industri percetakan menunjukkan kadar keterasingan yang rendah. Pekerja-pekerja di industri percetakan menentukan sendiri kecepatan kerja mereka. Pekerja-pekerja ini tidak mengalami tekanan dari pentadbir atau penyelia dan boleh memilih teknik-teknik mereka sendiri dalam melakukan kerja mereka. Lagipun, mereka mempunyai kesatuan kerja yang kuat yang melindungi mereka. Pekerja-pekerja di industri pertukangan ini mengguna kemahiran yang kompleks, menikmati perhubungan sosial dengan rakan sekerja mereka dan mempunyai status kerja yang tinggi. Kerja yang dilakukannya memberi identifikasi pada dirinya.

Pekerja-pekerja di kilang kereta pula mengalami kadar keterasingan yang tinggi. Pekerja-pekerja ini tidak mempunyai kawalan ke atas kerja mereka. Makna kepada kerja yang mereka berikan amat minima. Pengasingan sosial di kalangan mereka tinggi dan kerja yang dilakukan itu tidak memberi suatu pencapaian pernyataan diri.

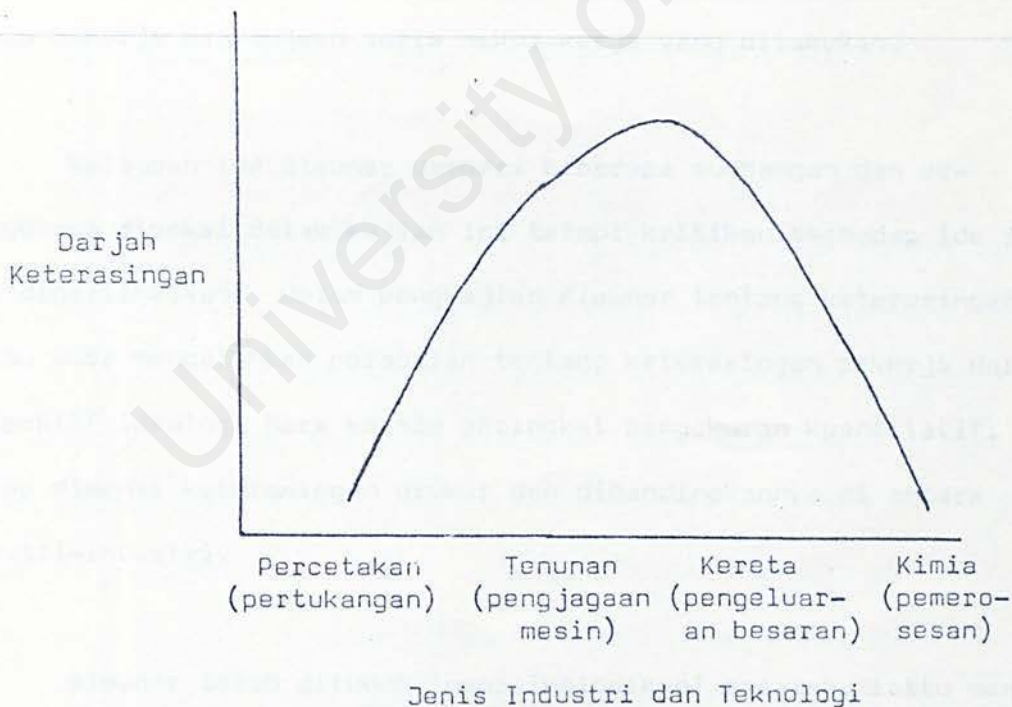
Dalam industri kimia pula, keterasingan lebih rendah dibandingkan dengan industri tenunan dan pemasangan. Ini disebabkan penggunaan teknologi yang tinggi dan maju dalam kebanyakan daripada operasi kerjanya. Kerana itu, pekerja-pekerja ini dapat mengawal kecepatan kerja mereka dan bebas untuk bergerak menyebabkan perhubungan sosial dengan rakan sekerjanya menjadi tinggi. Pekerja-pekerja ini diorganisasikan dalam kelompok yang bertanggungjawab untuk keselamatan proses dan kualiti barangan dan hasil. Pekerja-pekerja ini memahami kerja yang dikendalikan mereka dan mempunyai ataupun disemai dengan perasaan kepunyaan, pencapaian, dan tanggungjawab.

Walau bagaimanapun, pengalaman pekerja-pekerja di industri tenunan menimbulkan suatu persoalan. Dengan kawalan yang minima ke atas kerja mereka yang berulang-ulang, menjemukan dan berat serta tertakluk kepada penyeliaan yang autokratik dan perhubungan sosial yang sedikit semasa kerja, maka ternyata pekerja-pekerja tersebut mengalami perasaan perenggangan diri. Tetapi secara relatifnya pekerja-pekerja ini juga mencapai kepuasan dengan kerja mereka. Blauner menerangkan ini dengan mengambil kira faktor-faktor di luar industri tersebut, seperti kilang yang dikaji itu kecil dan pekerja-pekerja itu adalah dari luar bandar yang mempunyai ikatan sosial yang kuat. Dari segi ini, penentuan teknologi yang ditegaskan oleh Blauner itu diragukan. Walau bagaimanapun, secara keseluruhannya, Blauner masih mementingkan faktor teknologi dalam mempengaruhi pe-

kerja dan kerjanya dalam industri atau organisasi.

Untuk menerangkan keterasingan di kalangan pekerja-pekerja di keempat-empat buah industri itu, secara ringkasnya, Blauner telah menunjukkan graf yang berbentuk 'U' terbalik. Berdasarkan graf itu, keterasingan mencapai kemuncak dalam teknologi pengeluaran besar-besaran. Akhirnya kadar keterasingan menurun dengan wujudnya automasi dalam industri.

Rajah I: Keluk 'U' Terbalik Berhubung dengan Keterasingan dan Teknologi



Kajian Blauner memberi beberapa sumbangan kepada pemahaman tentang keterasingan di kalangan pekerja-pekerja. Pertamanya, beliau cuba mengaplikasikan dimensi keterasingan Seeman dalam konteks yang lebih spesifik. Beliau mengambil empat daripada lima dimensi keterasingan Seeman dan diaplikasikannya dalam industri-industri yang mempunyai latar teknologi berlainan. Kedua, dengan menumpukan variasi-variasi dalam sistem-sistem teknikal-sosial, Blauner menunjukkan bahawa kadar keterasingan adalah tidak sama di kalangan pekerja-pekerja kolar biru. Ketiganya, Blauner menunjukkan bahawa keadaan-keadaan kerja industri adalah berlainan. Industri-industri yang mempunyai teknologi yang berlainan mempengaruhi keadaan-keadaan kerja pekerja, seperti pengawalan kecepatan kerja mereka, kebebasan semasa bekerja dan tujuan serta makna kerja yang dilakukan.

Walaupun ide Blauner memberi beberapa sumbangan dan sesungguhnya dipakai dalam kajian ini tetapi kritikan terhadap ide ini juga diperlihatkan. Dalam pengkajian Blauner tentang keterasingan, beliau cuba mengalihkan persoalan tentang keterasingan pekerja dari perspektif ideologi Marx kepada peringkat pengukuran kuantitatif. Setiap dimensi keterasingan diukur dan dibandingkan di antara industri-industri.

Blauner telah dituduh 'mempsikologikan' masalah, iaitu mengkaji 'ilmu sosiologi tanpa masyarakat'. Menurut Israel (dalam Shepard, 1977:5), Blauner telah mengabaikan penegasan aspek sosio-

logikal Marx tentang proses sosial dan beliau lebih menumpukan perhatian kepada aspek-aspek sosio-psikologikal, iaitu terhadap pengalaman individu. Apa yang dilakukan oleh Blauner dalam kajiannya ialah mengukur sikap pekerja yang berkaitan dengan empat jenis teknologi pengeluaran yang berlainan.

Selain dari itu, empat dimensi yang dikemukakan oleh Blauner dilihat setiap satunya dari segi kontinuum. Contohnya, analisis Blauner tentang sifat ketiadaan kuasa, empat mod telah diperbezakan-nya iaitu:-

1. pemisahannya dari pemilikan punca-punca pengeluaran dan barangan siap,
2. ketidakupayaan mempengaruhi polisi-polisi pengurusan,
3. kekurangan pengawalan ke atas keadaan pekerjaan, dan
4. kekurangan pengawalan ke atas proses kerja.

Dalam analisisnya, Blauner menumpukan perhatian kepada dua mod terakhir, iaitu pekerja lebih mementingkan kawalan ke atas keadaan-keadaan yang mempengaruhi tugas kerja mereka. Beliau mengatakan pekerja tidak merasa berkurangan dalam kedua-dua mod pertama tetapi beliau tidak memberi sebarang huraian yang nyata tentang persoalan ini. Dimensi ketiadaan kuasa yang diperhatikan oleh Blauner, iaitu pekerja yang berupaya mengawal dan mengatur kerjanya, bebas bergerak, bebas mengawal kuantiti dan kualiti kerja serta cara kerja dilaksanakan, yakni yang tidak mungkin merasa keterasingan, diletak-

kannya pada satu hujung kontinum. Di hujung kontinum yang lain pula ialah pekerja yang mengalami keterasingan apabila ia tidak berupaya mengawal keadaan-keadaan kerjanya. Walau bagaimanapun, penemuan sedemikian tidaklah mencukupi dibuat kenyataan-kenyataan umum tentang setakat manakah pekerja-pekerja itu diketerasingkan dalam masyarakat industri.

Dari segi keterpencilan pula, didapati pada satu hujung kontinum yang lain, integrasi individu dibahagikan. Ini disebabkan punca-punca integrasi jenis ini berbagai seperti dalam kelompok kerja, firma, komuniti industri dan kesatuan. Setiap satu bentuk integrasi ini mungkin menguntungkan atau pun merugikan seseorang itu. Jadi, dengan mengambil dimensi ini sahaja, berbagai bentuk kelakuan boleh dianggap sebagai ketidakterasingan.

Kelemahan yang lain ialah Blauner telah menumpukan perhatiannya kepada perasaan subjektif, iaitu ketiadaan kuasa, ketiadaan makna, keterpencilan, dan perenggangan diri. Pekerja-pekerja yang memperlihatkan dimensi-dimensi di atas semasa melaksanakan kerjanya dikatakan mengalami keterasingan sementara pekerja yang tidak memperlihatkan unsur-unsur dimensi demikian dikatakan tidak mengalaminya. Jadi menurut Blauner, perasaan kepuasan dianggap sebagai satu tanda ketidakterasingan yang positif.

Di samping itu, kelemahan lainnya ialah mempersoalkan ten-

tang pemilihan jenis teknologi sebagai angkubah bebas dalam menerangkan darjah keterasingan di kalangan pekerja industri. Ini disebabkan jika pekerja mempunyai sifat instrumental yang mendorong pekerja itu terus berada dalam sesebuah industri kerana upah yang tinggi dan sanggup menerima segala unsur kebosanan dan tekanan di tempat kerja, persoalan pasti timbul, iaitu apakah yang wujud dalam masyarakat luas dan situasi struktural yang menggalakkan pekerja untuk bertindak sebagai manusia ekonomi walaupun terdapat unsur-unsur negatif di tempat kerja? Ini tidak terjawab oleh Blauner kerana kajian itu bertujuan mengkaji hanya perbezaan darjah keterasingan para pekerja antara industri (Eldridge, 1971:190-193).

Blauner juga mengabaikan struktur sebagai sumber keterasingan, walaupun beliau mengakui akan pentingnya struktur seperti ekonomi, organisasi sosial dan pembahagian tugas dalam mempengaruhi sesebuah industri. Beliau hanya menekankan teknologi sebagai sumber keterasingan dalam sesebuah industri. Teknologi itu dengan sendirinya dikatakan neutral tetapi berhenti menjadi demikian apabila ia dipakai dalam konteks ideologi dan falsafah.

Walaupun terdapat kritikan-kritikan terhadap ide Blauner, beliau yakin bahawa analisisnya menunjukkan bahawa perkembangan teknik dapat mengurangkan kadar keterasingan di kalangan pekerja-pekerja. Apabila ditinjau perkembangan industrialisme, kita dapat melihat bahawa kadar keterasingan telah berkurangan. Misalnya, pada

suatu masa terdapat lebih banyak kerja yang tidak bersifat keterasingan seperti kerja-kerja pertukangan. Ini telah diganti dengan kerja penjagaan mesin dan pengeluaran besar-besaran. Boleh dikatakan perindustrian seperti ini telah mencapai kadar keterasingan yang tinggi. Pada masa ini dengan perkembangan industri automasi, keterasingan telah berkurangan.

BAB III

STRUKTUR ORGANISASI DAN PROSES KERJA

Kajian ini dijalankan di salah sebuah bank yang terkenal di Malaysia. Secara umumnya, struktur organisasi bank ini adalah berbentuk hirarki (Rajah II). Pentadbiran bank ini dibahagikan kepada empat peringkat. Tingkat yang tertinggi dalam struktur tersebut terdiri daripada pentadbir kanan, diikuti oleh pegawai kelas I dan di bawahnya pegawai kelas II. Peringkat yang rendah sekali dalam hirarki organisasi bank tersebut adalah para pekerja kerani dan bukan kerani.

Walaupun kedudukan pegawai-pegawai bank ini mungkin serupa, contohnya, Pegawai Dalaman, Pegawai Sub-Eksekutif, Penolong Pegawai Eksekutif dan Pegawai Eksekutif tetapi fungsi kerja mereka adalah berlainan. Contohnya, pegawai-pegawai ini mungkin menjadi pegawai pelatih, pegawai pinjaman, perancang, penganalisa sistem dan sebagainya.

Hanya dua kategori pekerja yang terlibat dalam penggunaan teknologi dipilih dalam kajian ini, iaitu kakitangan komputer dan operator-operator komputer. Dalam kategori kakitangan komputer,

Rajah II: Tatatingkat Perbadanan Bank

Pengurusan Kanan

Pengerusi Eksekutif

Pengarah Eksekutif

Ketua Pengurus Kanan

Penolong Ketua Pengurus

Pegawai Kelas I

Pengurus

Timbalan Pengurus

Sub-Pengurus

Penolong Pengurus

Pegawai Eksekutif

Penolong Pegawai

Pegawai Kelas II

Pegawai Sub-Eksekutif

Pegawai Dalaman

Pekerja-Pekerja Kerani dan Bukan Kerani

Kerani Tingkat Khas

Kerani Umum

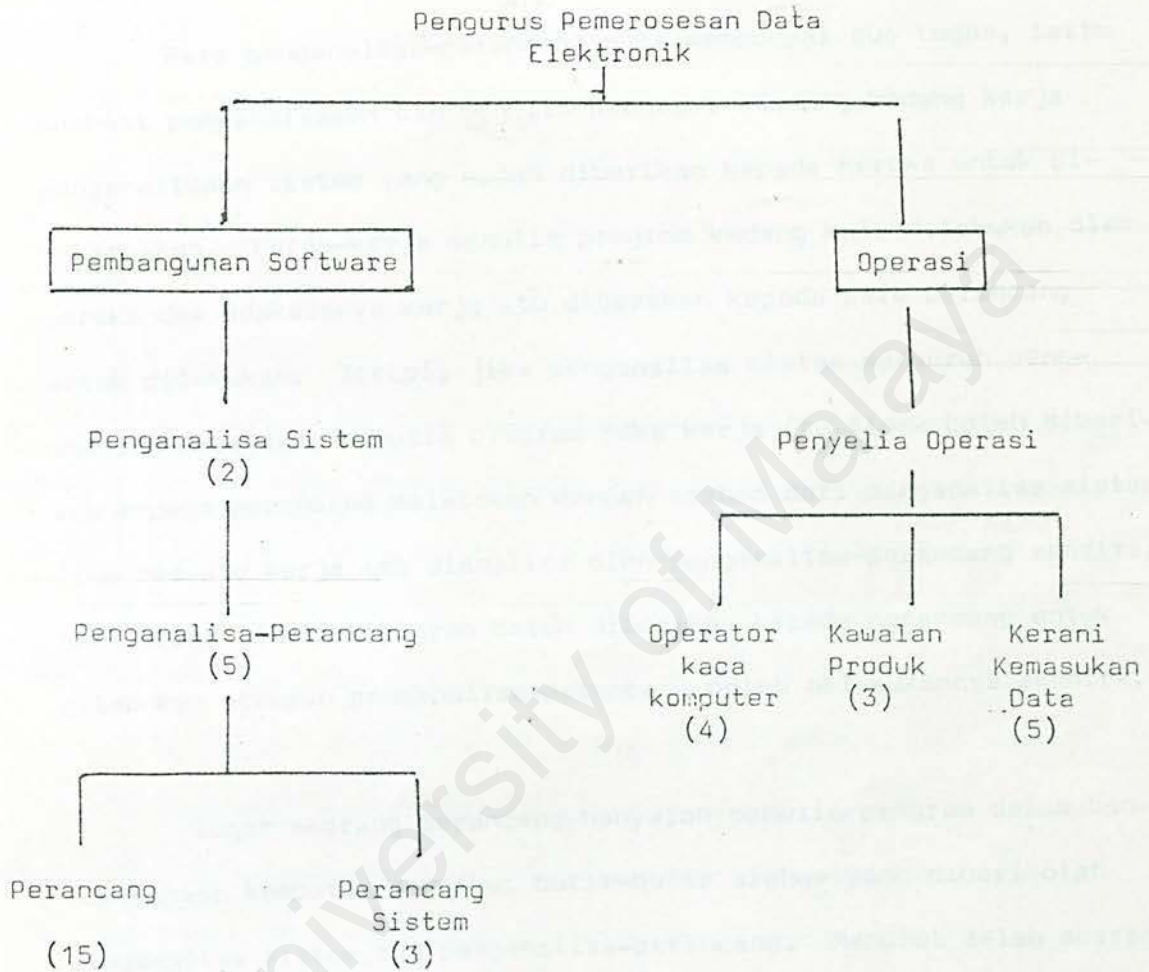
Pembawa Pesanan

termasuklah penganalisa sistem, penganalisa-perancang, perancang sistem dan perancang. Kategori operator komputer pula terdiri daripada kerani kemasukan data, operator-operator kaca komputer dan kerani kaunter.

Dalam tahun 1978, beberapa kerani bank tersebut dipilih untuk dilatih mengenai komputer. Hanya dalam tahun 1981, bank itu mula menggunakan komputer dalam mengendalikan operasinya dan komputer yang digunakan oleh bank tersebut adalah jenis UNIVAC (Universal Automatic Computer).

Jabatan komputer dibahagikan kepada dua, bahagian Pembangunan Software dan bahagian Operasi. Kedua-dua bahagian ini di bawah pengawalan seorang pengurus. Bahagian Operasi dan Pembangunan Software ini dipisahkan untuk mengukuhkan kawalan bank (Rajah III).

Dalam bahagian Pembangunan Software, terdapat penganalisa sistem, penganalisa-perancang, perancang dan sistem perancang yang mempunyai fungsi kerja yang berlainan. Contohnya, kerja seorang penganalisa sistem adalah untuk menganalisa fungsi kerja dan apa-apa yang diperlukan dalam sesuatu kerja atau projek. Mereka membuat pengkajian sama ada sesuatu projek atau kerja itu dapat dilaksanakan atau tidak dengan merujuk kepada keperluan-keperluan organisasi tersebut. Setelah melakukan penganalisaan dan didapati sesuatu projek atau kerja itu boleh dilaksanakan, maka disediakan butiran-butiran

Rajah III: Struktur Organisasi dalam Jabatan Komputer

Nota: Nilai dalam kurungan merupakan bilangan pekerja.

arahan kepada penganalisa-perancang ataupun perancang untuk ditulis programnya.

Para penganalisa-perancang pula mempunyai dua tugas, iaitu membuat penganalisaan dan menulis program. Kadang-kadang kerja penganalisaan sistem yang mudah diberikan kepada mereka untuk dilaksanakan. Kerja-kerja menulis program kadang kala dilakukan oleh mereka dan adakalanya kerja itu diberikan kepada para perancang untuk dilakukan. Tetapi, jika penganalisa sistem menyuruh penganalisa-perancang menulis program maka kerja itu tidak boleh diberikan kepada perancang melainkan dengan arahan dari penganalisa sistem. Jika sesuatu kerja itu dianalisa oleh penganalisa-perancang sendiri, maka kerja menulis program boleh diberikan kepada perancang untuk dilakukan ataupun penganalisa-perancang boleh melakukannya sendiri.

Tugas seorang perancang hanyalah menulis program dalam bentuk bahasa komputer mengikut butir-butir arahan yang diberi oleh penganalisa sistem dan penganalisa-perancang. Menurut salah seorang pakar kitangan komputer, program dimaksudkan satu kumpulan arahan komputer yang kemudiannya dikodkan oleh para profesional komputer untuk mencapai fungsi sesuatu kerja.

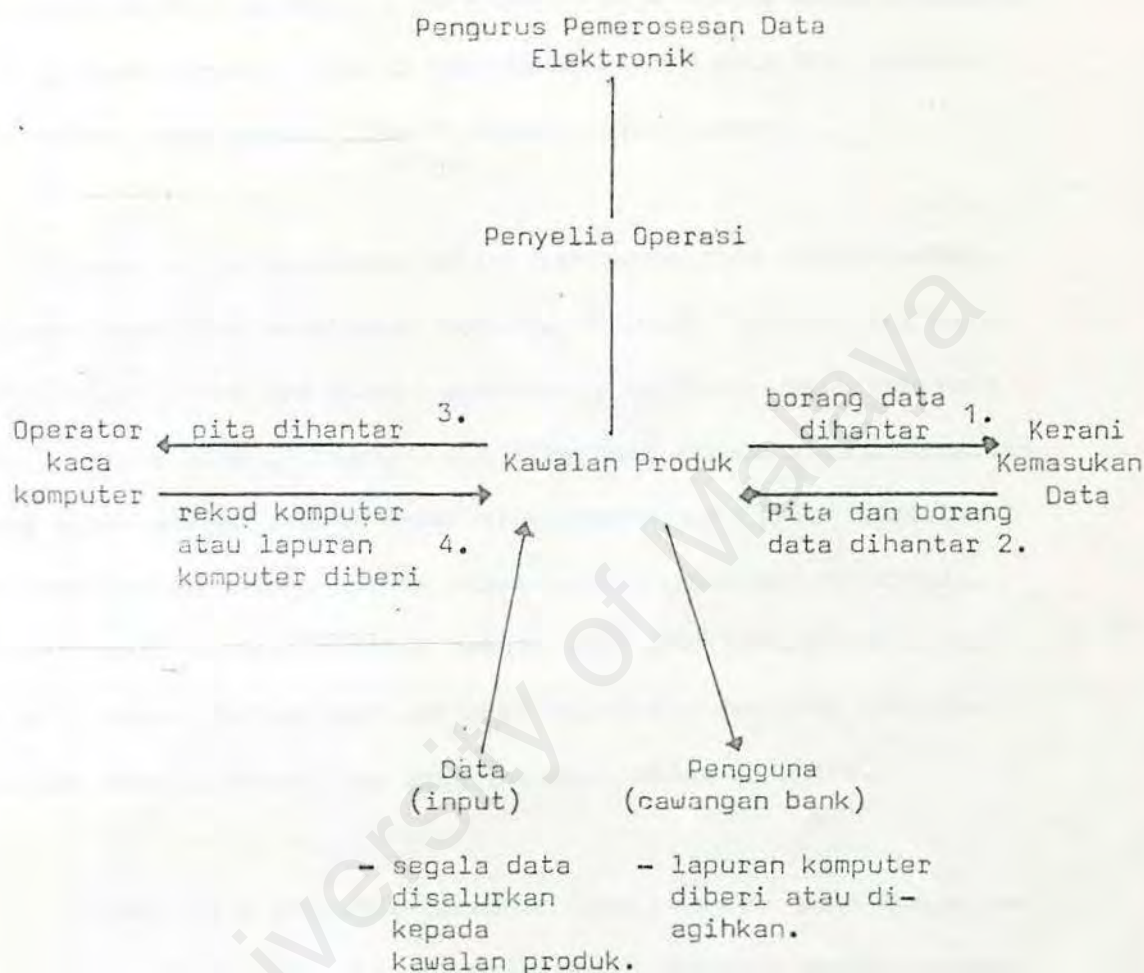
Perancang Sistem pula menyelesaikan masalah-masalah yang timbul dalam Pembangunan Software iaitu masalah-masalah teknik yang berkaitan dengan sistem pengendalian.

Pengurus Pemerosesan Data Elektronik selain dari mengawal bahagian Pembangunan Software, juga mengawal bahagian Operasi, satu bahagian lain di jabatan komputer. Bahagian ini mengendalikan sistem-sistem tertentu seperti sistem penukaran atau penjelasan cek antara bank, akaun simpanan tetap, akaun simpanan dan akaun semasa dan lain-lain operasi bank. Dalam bahagian ini terdapat penyelia operasi, kerani kemasukan data, kawalan produk, dan operator-operator kaca komputer.

Pengaliran proses kerja dalam bahagian Operasi di jabatan komputer dikawal oleh kawalan produk (Rajah IV). Segala data atau maklumat bank disalurkan kepada kawalan produk di mana mereka harus mengesahkan borang-borang input dan merekodkannya sebelum dihantar kepada kerani kemasukan data untuk ditebuk (punch in). Apabila borang-borang input direkodkan di pita magnetik oleh kerani kemasukan data, ia dihantar balik kepada kawalan produk semula yang kemudiannya diberi kepada operator-operator kaca komputer untuk memprosesnya. Operator-operator kaca komputer memasukkan pita itu ke dalam Unit Pusat Pemerosesan menjalankan program. Segala maklumat itu disimpan dalam Unit Pusat Pemerosesan untuk kegunaan masa hadapan atau bila-bila masa sahaja. Akhirnya, segala laporan komputer dikeluarkan dan diberi kepada kawalan produk yang kemudiannya diberi atau diagihkan balik kepada cawangan-cawangan bank atau pengguna.

Daripada penghuraian proses kerja bahagian Operasi di atas,

Rajah IV: Proses Kerja di Bahagian Operasi dalam Jabatan Komputer



kawalan produk merupakan kawalan pengaliran atau pun pengantara dalam proses kerja tersebut. Mereka mengawal data input dan output. Mereka harus menentukan waktu kerja itu perlu disiapkan. Dalam kajian ini, pekerja-pekerja kawalan produk tidak diambil sebagai sampel kerana fungsi kerja mereka hanyalah mengawal data input dan

output. Mereka hanya merupakan pengantara di antara kerani kemasukan data dan operator kaca komputer dengan menghantarkan pita atau borang input kepada mereka. Oleh kerana kerja mereka tidak melibatkan penggunaan komputer seperti kerani kemasukan data dan operator kaca komputer maka mereka tidak termasuk dalam sampel.

Fungsi kerja seseorang kerani kemasukan data adalah untuk memasukkan data atau memprogram coding. Golongan pekerja ini harus bekerja dengan cepat dan diberi waktu yang tertentu untuk menyiapkannya. Segala borang-borang input diberikan kepada kerani kemasukan data oleh kawalan produk untuk dimasukkannya ke dalam komputer. Untuk mengesahkan borang-borang input yang dimasukkan itu betul, data yang sama itu akan ditebuk sekali lagi oleh kerani kemasukan data yang lain. Ternyata kerja kerani kemasukan data hanyalah memasukkan segala borang dan data input ke dalam komputer.

Fungsi kerja operator-operator kaca komputer pula menjalankan program. Tape-drive yang diberikan oleh kawalan produk kepada operator-operator ini disimpannya atau dimasukkan segala maklumat itu ke dalam komputer. Data-data kemudiannya diproses dan outputnya itu merupakan laporan komputer.

Dalam kajian ini, kerani kaunter diambil sebagai sampel kajian dan mereka digolongkan dalam pekerja operator-operator komputer. Dalam hal ini, terdapat beberapa batasan dalam pemilihan

kerana mereka bukanlah sebenarnya pekerja-pekerja di jabatan komputer. Lagipun, kerja mereka juga perlu melayan pelanggan-pelanggan manakala kerani memasukkan data dan operator-operator kaca komputer tidak. Walau bagaimanapun, fungsi kerja kerani kaunter lebih kurang sama dengan operator-operator komputer yang lainnya, iaitu memasukkan maklumat-maklumat pelanggan seperti jumlah wang keluar masuk dan nombor akaun pelanggan. Kerja-kerja ini dilakukan dengan menggunakan mesin elektronik atau komputer di terminal kewangan. Terminal itu berhubungan dengan Unit Pusat Pemerosesan dan segala maklumat ini dihantar ke Unit Pusat Pemerosesan. Oleh kerana fungsi kerja kerani kaunter juga melibatkan penggunaan alat komputer dan memasukkan maklumat ke dalamnya, maka mereka dipilih untuk tujuan penelitian ini.

BAB IV

PENGANALISAAN DATA DAN PERBINCANGANNYA

Bab ini membincangkan data-data yang dikumpulkan hasil dari kajian yang dijalankan. Data-data akan dipersembahkan dan dianalisa untuk melihat implikasi-implikasi penemuan kajian ini berhubungan dengan penerimaan atau penolakan hipotesis-hipotesis kajian yang telah dibina. Kemudian satu perbincangan akan dibuat hasil dari keputusan data-data yang telah dianalisa.

Menurut Fleishman (1977), apabila mengkaji kepuasan kerja seseorang itu, maka adalah perlu dikaji dan dianalisa latar belakang sampel kajian itu terlebih dahulu. Ini disebabkan kepuasan kerja seseorang itu juga dipengaruhi oleh pendidikannya, perkhidmatannya, pergaulannya dan lain-lain faktor yang berkaitan. Fleishman juga berpendapat kepuasan kerja seseorang itu tidak berdiri dengan sendirinya kerana ia berkaitan dengan faktor-faktor lain. Walaupun demikian, faktor-faktor ini akan dikawal dalam kajian ini. Data-data mengenai latar belakang sampel akan dipersembahkan dan tidak akan dikaitkan dengan perasaan kepuasan kerja dan keterasingan. Hal ini merupakan batasan kajian ini.

Jadual I: Taburan Responden Mengikut Jantina dan Kelompok Kerja

	Operator Komputer		Kakitangan Komputer		Jumlah	
	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%
Lelaki	6	22.22 (12.77)	15	75. (31.91)	21	44.68
Perempuan	21	77.78 (44.68)	5	25 (10.64)	26	55.32
Jumlah	27	100 (57.45)	20	100 (42.55)	47	100

Nota: Nilai dalam kurungan adalah peratusan dari jumlah responden.

Terdapat perbezaan yang nyata dari segi bilangan jantina mengikut kelompok kerja (Jadual I). Bilangan pekerja-pekerja lelaki dalam kelompok kerja kakitangan komputer adalah seramai 15 orang (75%) daripada kakitangan komputer berbanding dengan bilangan pekerja perempuan, iaitu 5 orang (25%). Bilangan pekerja perempuan dalam kelompok kerja operator komputer adalah lebih tinggi, iaitu 21 orang (77.78%) bertanding dengan bilangan pekerja-pekerja lelaki, iaitu 6 orang (22.22%). Daripada Jadual I, boleh dikatakan operator-operator komputer kebanyakannya terdiri daripada perempuan manakala kelompok kerja kakitangan komputer pula kebanyakannya lelaki. Ini mungkin disebabkan pekerjaan operator komputer tidak memerlukan kelulusan yang tinggi, maka perempuan yang mempunyai kelulusan Sijil

Pelajaran Malaysia (SPM) dan Sijil Tinggi Persekolahan (STP) lebih suka bekerja di bank kerana keselesaan dan statusnya, walaupun gaji yang diterima rendah. Bagi lelaki pula, mereka lebih suka mencari kerja yang lebih memberi pendapatan yang tinggi. Kurangnya perempuan dalam kelompok kerja kakitangan komputer mungkin juga disebabkan dasar bank sendiri yang lebih suka mengambil pekerja lelaki daripada perempuan untuk jawatan-jawatan peringkat atasan. Ia mungkin juga disebabkan masih kurang perempuan yang mempunyai kelulusan dalam bidang komputer.

Jadual II: Taburan Responden Mengikut Peringkat Umur dan Kelompok Kerja

Umur (Tahun)	Operator Komputer		Kakitangan Komputer		Jumlah	
	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%
20 - 24	21	77.78 (44.68)	2	10 4.26	23	48.94
25 - 29	5	18.52 (10.64)	16	80 (34.03)	11	44.67
30 - 34	1	3.70 (2.13)	2	10 (4.26)	3	6.39
Jumlah	27	100 (57.45)	20	100 (42.55)	47	100

Nota: Nilai dalam kurungan adalah peratusan dari jumlah responden.

Dari segi umur (Jadual II), pekerja operator komputer kebanyakannya terdiri daripada mereka yang berumur di antara 20 hingga 24 tahun, iaitu seramai 27 orang (77.78%) berbanding dengan kategori umur yang lainnya. Kebanyakan daripada kakitangan komputer pula berada dalam kategori umur di antara 25 hingga 29 tahun (80%) berbanding dengan kategori-kategori umur yang lainnya. Jika dibandingkan kedua-dua kelompok kerja ini, bolehlah dikatakan operator-operator komputer termasuk dalam lingkungan umur 20 hingga 24 tahun dan kakitangan komputer pula berada dalam lingkungan umur 25 hingga 29 tahun.

Mengenai taburan responden dalam perkhidmatan mereka dengan bank (Jadual III), kebanyakan operator komputer masih merupakan pekerja-pekerja baru dan sejumlah 19 orang (70.37%) yang berkhidmat dalam jangka waktu kurang dari satu tahun hingga dua tahun, manakala 11 (55%) daripada 20 orang kakitangan komputer berkhidmat di antara tiga hingga lima tahun. Ini mungkin disebabkan ada di antara operator-operator komputer yang meletakkan jawatan mereka kerana adanya kerja-kerja yang lebih baik di tempat-tempat lain. Ia mungkin juga disebabkan pekerja-pekerja yang telah lama berkhidmat dengan bank itu dinaikkan pangkat kepada pegawai kelas dua. Bagi kakitangan komputer pula, oleh kerana keseluruhan operasi bank di-komputerisasi dalam tahun 1981, maka pengambilalihan pekerja bermula pada tahun-tahun tersebut.

Jadual III: Taburan Responden Mengikut Jangka Waktu Perkhidmatan

Jangka (Tahun)	Operator Komputer		Kakitangan Komputer		Jumlah	
	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%
0 - 2	19	70.37 (40.43)	4	20 (8.51)	23	48.94
3 - 5	7	25.93 (14.89)	11	55 (23.40)	18	38.29
6 - 8	1	3.70 (2.13)	3	15 (6.38)	4	8.51
9 - 11	0	0 (0)	2	20 (4.26)	2	4.26
Jumlah	27	100 (57.45)	20	100 (42.55)	47	100

Nota: Nilai dalam kurungan adalah peratusan dari jumlah responden.

Dari segi pencapaian akademik pekerja-pekerja, secara keseluruhannya (Jadual IV), operator komputer mempunyai kelulusan SPM dan STP dan hanya seorang sahaja daripada 27 orang yang mempunyai kelulusan Lain. Kebanyakan kakitangan komputer pula mempunyai kelulusan yang lebih tinggi dari kelulusan STP, iaitu seramai 15 orang (75%). Jadual IV memperlihatkan satu perbezaan yang ketara di antara operator-operator komputer dengan kakitangan komputer dari segi pencapaian akademik mereka.

Jadual IV: Taburan Responden Mengikut Pencapaian Akademik

Akademik	Operator Komputer		Kakitangan Komputer		Jumlah	
	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%
SPM	16	59.26 (34.04)	2	10 (4.26)	18	38.3
STP	10	37.04 (21.28)	3	15 (6.38)	13	27.66
SARJANA	0	0 (0)	9	45 (19.14)	9	19.14
LAIN	1	3.7 (2.13)	6	30 (12.77)	7	14.9
Jumlah	27	100 (57.45)	20	100 (42.55)	47	100

Nota: Nilai dalam kurungan adalah peratusan dari jumlah responden.

Data-data dalam Jadual V menunjukkan keinginan pekerja-pekerja untuk berhenti daripada pekerjaan mereka. Didapati, tidak ramai daripada kakitangan komputer yang menyatakan hasrat itu, hanyalah seramai 5 orang (25%) berbanding dengan jumlah yang tidak mahu berhenti kerja seramai 12 orang (60%). Bilangan operator komputer yang hendak berhenti kerja adalah 10 orang (37.4%), tetapi bilangan yang tidak mahu berhenti kerja juga ramai, iaitu 9 orang (33.33%) daripada 27 orang. Di sini ternyata bahawa walaupun

Jadual V: Taburan Keinginan untuk Pemberhentian Kerja[#]
Mengikut Kelompok Kerja

Pemberhentian Kerja	Operator Komputer (n = 27)		Kakitangan Komputer (n = 20)		Jumlah	
	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%
Ya	10	37.04 (21.28)	5	25.0 (10.64)	15	31.92
Tidak	9	33.33 (19.15)	12	60.0 (25.53)	21	44.68
Tidak Tahu	8	29.63 (17.02)	3	15.0 (6.38)	11	23.4
Jumlah	27	100 (57.45)	20	100 (42.55)	47	100
Keputusan = 3.40*,* df = 2						

Pemberhentian Kerja berdasarkan soalan "Adakah anda bercita-cita untuk berhenti daripada pekerjaan sekarang?"

* Nilai ini tidak signifikan pada paras keyakinan 5%.

operator-operator komputer tidak puas dengan kerja mereka; mereka masih mahu kekal dengan pekerjaan mereka. Di peringkat ini, dibuat suatu andaian bahawa kesukaran untuk mendapatkan pekerjaan pada masa kini dan di mana-mana pun mengakibatkan rendahnya kadar pemberhentian kerja. Walaupun pencapaian kepuasan kerja tidak menggalakkan, tetapi kesukaran mendapat pekerjaan lain turut menghindarkan

operator-operator komputer berhenti dari kerja mereka. Dari analisis Ujian Khi-Ganda Dua, didapati hubungan keinginan berhenti kerja di antara kedua-dua kelompok kerja dalam keinginan untuk berhenti kerja adalah tidak signifikan pada paras keyakinan 5%.

Jadual VI: ^{Kepuasan #} Taburan Perasaan Kerja Mengikut Kelompok Kerja

Jawapan	Operator Komputer (n = 27)		Kakitangan Komputer (n = 20)		Jumlah	
	Bil.	%	Bil.	%	Bil.	%
Ya	6	22.22 (12.77)	14	70 (29.78)	20	42.55
Tidak	16	59.26 (34.04)	4	20 (8.51)	20	42.55
Tidak Tahu	5	18.52 (10.64)	2	10 (4.26)	7	14.9
Jumlah	27	100 (57.45)	20	100 (42.55)	47	100
Keputusan = 10.89 ^{**} df = 2						

Kepuasan Kerja berdasarkan soalan "Adakah anda mendapat kepuasan dalam pekerjaan sekarang?"

** Signifikan pada paras keyakinan 1%.

Dilihat dari Jadual VI, bilangan para operator komputer yang mencapai kepuasan kerja pada keseluruhannya adalah rendah, iaitu

6 orang (22.22%) berbanding dengan bilangan yang menyatakan perasaan tidak puas mereka terhadap kerja seramai 16 orang (59.26%). Di kalangan kakitangan komputer pula, hanya terdapat 4 orang (20%) yang tidak puas dengan kerja mereka berbanding dengan 14 orang (70%) yang menyatakan kebalikannya. Melalui analisa Ujian Khi-Ganda Dua, didapati wujudnya perbezaan yang signifikan antara responden-responden operator komputer dengan kakitangan komputer dalam perasaan kepuasan terhadap kerja mereka pada keseluruhannya.

Perhubungan item-item kepuasan kerja, iaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang kenaikan pangkat, penyeliaan, dan teman sekerja di antara operator-operator komputer dengan kakitangan komputer (Jadual VII) adalah signifikan. Dilihat dari item kepuasan pekerjaan itu sendiri, operator komputer mempunyai kepuasan kerja yang rendah dengan purata skor 18.48 berbanding dengan kepuasan di kalangan kakitangan komputer dengan purata skor 35.6. Perbezaan kepuasan terhadap pekerjaan itu sendiri di antara dua kelompok kerja ini adalah signifikan pada paras keyakinan 0.1%.

Begitu juga dengan kepuasan terhadap gaji. Terdapat kakitangan komputer yang mempunyai kepuasan yang lebih tinggi berbanding dengan operator komputer. Hubungan perbezaan kepuasan gaji di antara kedua-dua kelompok kerja ini signifikan pada paras keyakinan 5%. Dari segi peluang kenaikan pangkat, hubungan perbezaan kepuasan di antara dua jenis pekerja juga signifikan, pada paras 1% di mana

Jadual VII: Perbandingan Item-Item Kepuasan Kerja di antara
Dua Kelompok Kerja

	Operator Komputer (n = 27)			Kakitangan Komputer (n = 20)			Nilai t
	Min	SL	RP	Min	SL	RP	
Pekerjaan itu sendiri	18.48	8.72	1.68	35.6	8.06	1.80	6.87***
Gaji	3.59	3.51	0.68	6.05	4.02	0.90	2.23*
Peluang kenaikan pangkat	4.89	4.88	0.94	10.20	6.84	1.53	3.11**
Penyeliaan	23.93	10.76	2.07	32.0	11.59	2.59	2.46*
Teman Sekerja	29.04	13.20	2.54	37.0	9.70	2.17	2.28*

*** Signifikan pada paras keyakinan 0.1%

** Signifikan pada paras keyakinan 1%

* Signifikan pada paras keyakinan 5%

kakitangan komputer mempunyai purata skor 10.2 berbanding dengan operator komputer dengan purata skor 4.89. Ini menunjukkan kakitangan komputer mempunyai kepuasan dengan peluang kenaikan pangkat yang lebih tinggi berbanding dengan operator mesin. Tentang kepuasan terhadap penyeliaan dan hubungan dengan teman sekerja, didapati kakitangan komputer mempunyai kepuasan yang lebih tinggi berbanding

dengan operator komputer. Secara keseluruhannya, bolehlah dikatakan kakitangan komputer mencapai kepuasan yang lebih tinggi berbanding dengan operator-operator komputer.

Jadual VIII: Perbandingan Dimensi Keterasingan di antara Operator Komputer dengan Kakitangan Komputer

	Operator Komputer (n = 27)			Kakitangan Komputer (n = 20)			Nilai t
	Min	SL	RP	Min	SL	RP	
Ketiadaan Kuasa	24.48	5.13	0.99	21.25	5.60	1.48	1.95
Ketiadaan Makna	9.22	2.47	0.48	2.90	2.27	0.51	8.98***
Keterpencilan	3.33	1.33	0.26	1.35	1.29	0.29	5.37***
Perenggangan Diri	5.93	2.17	0.42	2.45	1.88	0.42	5.75***

*** Signifikan pada paras keyakinan 0.1%.

Jadual VIII memperlihatkan, secara keseluruhannya, kakitangan komputer mengalami kadar keterasingan yang rendah berbanding dengan apa yang dialami oleh operator-operator komputer kecuali dari segi dimensi ketiadaan kuasa. Dari segi dimensi ketiadaan kuasa, walaupun kakitangan komputer mempunyai kadar ketiadaan kuasa yang rendah, iaitu dengan purata skor 21.25 berbanding dengan purata skor

Jadual X: Perbandingan Kadar Keterasingan di antara Operator Komputer dengan Kakitangan Komputer

	Keterasingan			Nilai t
	Min	SL	SP	
Operator Komputer (n = 27)	42.96	7.84	1.51	6.87***
Kakitangan Komputer (n = 20)	27.75	7.26	1.62	

***Signifikan pada paras keyakinan 0.1%

Dari segi kadar keterasingan (Jadual X), kakitangan komputer mempunyai atau mengalaminya dengan kadar yang lebih rendah iaitu purata skor 27.75 berbanding dengan operator-operator mesin yang mengalami kadar yang lebih tinggi dengan purata skor 42.96. Hubungan perbezaan kadar keterasingan di antara kedua kelompok kerja ini juga adalah signifikan pada paras keyakinan 0.1%.

Jadual XI: Ujian Korelasi Pearson di antara Angkubah Kepuasan dengan Angkubah Keterasingan

Pembolehubah Kepuasan Kerja

Keterasingan - 0.658***

***Signifikan pada paras keyakinan 0.1%.

Keputusan ini (Jadual XI) menunjukkan bahawa terdapat hubungan negatif dan signifikan pada paras keyakinan 0.1% di antara angkubah kepuasan kerja dengan keterasingan pekerja. Ini bermakna jika tingkat pencapaian kepuasan tinggi, pengalaman keterasingan menjadi rendah. Begitu juga disebaliknya jika tingkat pencapaian kepuasan kerja rendah, maka pengalaman keterasingan menjadi tinggi. Dari ini, maka dapat disimpulkan bahawa pengalaman keterasingan pekerja juga memberi kesan kepada kepuasan kerja seseorang individu pekerja.

Keputusan secara keseluruhannya menunjukkan bahawa kakitangan komputer mencapai kadar kepuasan yang tinggi dan kadar keterasingan yang rendah berbanding dengan operator-operator komputer yang mengalami kadar kepuasan kerja yang rendah dan kadar keterasingan yang tinggi. Daripada penemuan-penemuan kajian tersebut, didapati hipotesis-hipotesis yang dibentuk dalam kajian ini dapat diterima. Keputusan menunjukkan terdapatnya perbezaan yang signifikan dalam kadar kepuasan dan keterasingan di antara kedua-dua kelompok kerja tersebut.

Jika diperincikan setiap dimensi atau item kepuasan kerja, iaitu pekerjaan itu sendiri, gaji, peluang kenaikan pangkat, penyeliaan dan teman sekerja (Jadual VII), kesemuanya mempunyai hubungan yang signifikan dari segi perbezaan kepuasan untuk setiap item tersebut di antara operator-operator komputer dengan kakitangan komputer.

Perbezaan yang paling signifikan sekali di antara dua kelompok kerja ini adalah dari segi kepuasan dengan pekerjaan mereka sendiri. Ini disebabkan sifat kerja operator komputer dan tingkat automasi teknologinya yang mirip kepada kerja pengeluaran secara besar-besaran (Sayles & Strauss:1966; Faunce:1968; Mills: 1951; Mann & William: 1972). Teknologi pengeluaran secara besar-besaran mewujudkan pengkhususan kerja dan serentakanya keperluan kemahiran pekerja dan latihan menurun walaupun kecepatan dan ketetapan kerja amat diperlukan. Keadaan-keadaan ini berlaku dalam pejabat terutamanya di kalangan para operator komputer yang menganggap kerja mereka hanya memerlukan kepantasan jari dan ketetapan untuk memasukkan maklumat ke dalam komputer setiap hari (Mills:1951). Sifat kerja para operator komputer yang berulang-ulang ini telah menimbulkan kebosanan dan ketidakpuasan mereka dengan kerja. Ini sesungguhnya mempersoalkan hipotesis Blauner yang menyarankan kebosanan tidak merupakan satu dimensi yang penting dalam menentukan ketarasingan dan kepuasan kerja seseorang. Para kakitangan komputer pula, oleh kerana sifat kerja mereka yang tidak diperlukan data dimasukkan ke dalam komputer tetapi hanya perlu membina program dan menganalisa sesuatu projek yang bakal dilaksanakan oleh bank, maka kepuasan terhadap kerja itu sendiri adalah tinggi di kalangan mereka.

Faktor-faktor lain seperti peluang kenaikan pangkat, gaji, penyeliaan dan hubungan dengan teman sekerja juga penting dalam meneliti kepuasan. Kepuasan dengan gaji yang secara relatifnya lebih

rendah daripada item-item kepuasan lain dapat diterangkan dengan faktor wang yang begitu penting dalam masyarakat kapitalis yang berorientasikan penggunaan dan keperluan untuk penerusan hidup (Goldthorpe:1968). Walau bagaimanapun, perbezaan kepuasan dengan gaji di antara operator-operator komputer dan kakitangan komputer adalah signifikan pada paras keyakinan 5%. Ini disebabkan kelompok kerja operator komputer berada dalam kategori pekerja kerani yang mendapat pendapatan yang rendah berbanding dengan kakitangan komputer yang digolongkan dalam kategori pegawai. Dengan sebab inilah, operator-operator komputer lebih cenderung menyatakan perasaan tidak puas hati mereka dengan gaji yang diterima berbanding dengan kakitangan komputer.

Dari segi kepuasan dengan peluang kenaikan pangkat pula, perbezaan di antara kedua-dua kelompok kerja ini adalah juga signifikan pada paras keyakinan 1% dengan kakitangan komputer merasa lebih puas dengan peluang itu berbanding dengan operator-operator komputer. Ini mungkin disebabkan, kakitangan komputer mempunyai kelulusan yang tinggi dan mempunyai peluang untuk kenaikan pangkat, manakala di kalangan operator-operator komputer yang hanya mempunyai kelulusan SPM dan STP merasakan peluang demikian sangat tipis kecuali jika mereka memasuki ujian bank ataupun sudah lama berkhidmat di situ.

Dari segi penyeliaan pula, kakitangan komputer mencapai kepuasan yang tinggi berbanding dengan operator-operator komputer.

Ini mungkin disebabkan penyeliaan di kalangan kakitangan komputer kurang pentingnya kerana tugas mereka selalunya menegaskan kebebasan terutamanya di kalangan penganalisa sistem dan perancang sistem.

Kepuasan dengan teman sekerja di antara kedua-dua kelompok kerja juga berbeza. Operator-operator komputer mengalami kepuasan kerja yang rendah dengan teman sekerjanya berbanding dengan kakitangan komputer dan ini mungkin disebabkan keadaan kerja para operator komputer itu sendiri yang terpisah-pisah sesama mereka sendiri. Mereka biasanya dipisahkan untuk melakukan kerja tanpa gangguan dan semasa bekerja terdapat kurangnya perbincangan sesama sendiri tentang kerja. Ini berlainan sekali dengan kakitangan komputer yang tidak dipisah-pisahkan dengan ketat semasa bekerja. Ini boleh mengeratkan lagi perhubungan interpersonal sesama mereka sendiri.

Dari segi pengalaman keterasingan pula, para kakitangan komputer mengalami kadar yang lebih rendah berbanding dengan operator-operator komputer (Jadual VIII). Diteliti dengan lebih mendalam lagi setiap dimensi keterasingan terdapat di dalamnya perbezaan yang signifikan di antara operator-operator komputer dengan kakitangan komputer, kecuali dimensi ketiadaan kuasa. Walaupun purata skor para pekerja operator komputer adalah lebih rendah berbanding dengan purata skor kakitangan komputer dari segi dimensi ketiadaan kuasa, tetapi hubungan perbedaannya di antara kedua-dua ke-

lompok kerja ini sebenarnya tidak signifikan. Keadaan ini mungkin disebabkan para kakitangan komputer juga tidak mempunyai kebebasan dalam kerja mereka. Mereka harus mengikut peraturan-peraturan kerja yang ditetapkan oleh organisasi bank seperti juga dengan pekerja-pekerja yang lainnya. Setiap masalah yang timbul terutamanya di kalangan perancang harus dirujuk kepada penyelia mereka. Seperti juga operator-operator komputer, kakitangan komputer ini tidak boleh keluar pada bila-bila masa yang disukai waktu bekerja. Ini menolak pendapat Sayles dan Strauss (1966) yang mengatakan kakitangan komputer mempunyai kebebasan sewaktu bekerja. Lagipun kakitangan komputer ini harus menyelesaikan kerja-kerja mereka pada masa yang ditetapkan. Oleh kerana keadaan-keadaan inilah maka kakitangan komputer mengalami keterasingan dari segi ketiadaan kuasa yang tinggi juga. Penentuan kadar ketiadaan kuasa juga melibatkan bagaimana cara sesuatu kerja itu disusun yang sebahagiannya bergantung kepada teknologi dan sebahagian lagi kepada peraturan-peraturan dan keputusan-keputusan pentadbiran pengurusan organisasi (Cotgrove, 1970:447-448). Ini mempersoalkan lagi dimensi ketiadaan kuasa Blauner yang tidak menekankan faktor-faktor lain kecuali pengawalan seseorang pekerja terhadap kerjanya.

Dari segi dimensi keterasingan yang lainnya, perbezaan di antara kedua-dua kelompok kerja ini adalah signifikan. Dilihat dari dimensi ketiadaan makna, operator-operator komputer mengalami pengalaman ketiadaan makna yang lebih tinggi dengan purata skor 9.22

berbanding dengan kakitangan komputer dengan purata skor 2.27. Ini menunjukkan keadaan kerja yang berlainan dapat memberi kesan yang berlainan dari segi keterasingan pekerja. Keadaan kerja para operator komputer yang berulang-ulang dan menjemukan menyebabkan mereka merasakan kerja mereka tidak mempunyai makna. Lagipun, kerja yang dilakukan oleh mereka itu tidak memberi peluang kepada mereka untuk mempelajari operasi-operasi bank yang lainnya. Para kakitangan komputer pula harus mempunyai daya pemikiran yang tinggi untuk merancang sesuatu projek. Mereka harus memikirkan program-program bagi setiap fungsi kerja yang berlainan. Oleh sebab itu kerja mereka lebih mencebar dan tidak begitu mudah seperti kerja para operator komputer. Jadi, teori Blauner tentang keterasingan yang menegaskan faktor teknologi sebagai faktor utama dalam menentukan kadar keterasingan para pekerja didapati benar di sini. Dengan perubahan yang wujud di dalam pejabat, iaitu dengan bertambahnya penggunaan alat-alat komputer, keadaan dan persekitaran kerja kolar putih itu sendiri juga turut berubah. Pekerja-pekerja mula melakukan kerja-kerja yang dikhususkan, yang berulang-ulang sifatnya dengan tugas yang amat mudah berbanding dengan kebolehan dirinya. Tiada juga terdapat peluang baginya mempelajari bahagian lainnya dalam organisasi (Mills:1960). Keadaan-keadaan inilah yang dinyatakan oleh Blauner tiadanya makna dalam diri pekerja dengan kerjanya.

Dari segi dimensi keterpencilan, operator-operator komputer juga mengalami kadar keterpencilan yang lebih tinggi daripada kaki-

tangan komputer. Ini mungkin disebabkan susunan kerja para operator komputer tersebut yang memerlukan mereka melakukan kerja di setiap terminal atau setiap komputer yang telah ditetapkan dan melaksanakannya dengan cepat. Susunan kerja kakitangan komputer pula adalah berlainan. Mereka tidak diperlukan duduk pada satu-satu tempat untuk melakukan kerja. Mereka boleh membincang kerja dengan teman sekerja yang lainnya. Keadaan ini tidak memungkinkan timbulnya perasaan keterpencilan di kalangan mereka sebagaimana yang dialami oleh operator-operator komputer.

Begitu juga dengan perenggangan diri yang dilalui para operator komputer adalah lebih tinggi berbanding dengan kakitangan komputer. Ini disebabkan kerja bagi operator-operator komputer dengan gaji yang rendah hanyalah merupakan satu mata pencarian hidup mereka. Sebagaimana yang ditekankan oleh Cotgrove (1972), dimensi perenggangan diri ini dicirikan oleh penglibatan instrumental dalam kerja. Lagipun, keadaan kerja para operator komputer itu sendiri tidak memberi peluang untuk menunjukkan kebolehan mereka selain dari kepantasan jari. Ini berlainan daripada kakitangan komputer yang diberi peluang untuk menunjukkan kebolehan mereka dan sesungguhnya menyedari bahawa kerja mereka adalah penting bagi keseluruhan organisasi (Sayles & Strauss:1966).

Hipotesis kajian ini, iaitu operator-operator komputer mengalami kadar keterasingan yang lebih tinggi berbanding dengan kaki-

tangan komputer dapat diterima. Teori keterasingan yang digunakan sebagai pendekatan kajian ini dengan menekankan faktor teknologi dalam menentukan kadar keterasingan yang berbeza ternyata dapat dibuktikan. Teknologi bukan sahaja mewujudkan susunan dan keadaan kerja yang berlainan di antara industri-industri bahkan dalam latar kolar putih juga. Dengan merujuk kepada proses kerja para operator komputer dan kakitangan komputer dalam bab III, didapati memang susunan kerja dan keadaan kerja kedua-dua kelompok kerja ini sama sekali berlainan walaupun mereka memakai automasi komputer dalam kerja mereka.

Secara keseluruhannya, hubungan kepuasan kerja dan keterasingan di antara operator-operator komputer dengan kakitangan komputer dapatlah digambarkan seperti berikut:

Kelompok Kerja	Kepuasan Kerja	Keterasingan
Operator Komputer	↓	↑
Kakitangan Komputer	↑	↓

Kadar pengalaman keterasingan yang dialami oleh operator-operator masih adalah tinggi dan pencapaian kepuasan kerja mereka adalah rendah. Di kalangan kakitangan komputer pula, pengalaman keterasingan mereka adalah rendah tetapi kepuasan kerja mereka adalah tinggi.

BAB V

KESIMPULAN

Bab ini merupakan kesimpulan bagi keseluruhan kajian ini. Dalam bab ini, dikemukakan rumusan-rumusan, implikasi-implikasi dari keputusan kajian dan batasan kajian.

Tujuan awal kajian ini adalah melihat kadar kepuasan kerja dan keterasingan kelompok kerja operator komputer dan kakitangan komputer. Selain dari itu, kajian ini juga ingin melihat sejauhmanakah kebenaran Teori Keterasingan Blauner dalam konteks kepuasan kerja di kalangan pekerja-pekerja kolar putih di sebuah organisasi bank. Daripada keputusan kajian yang dibincangkan dalam bab empat, ternyata wujudnya perbezaan kepuasan kerja dan kadar keterasingan di kalangan dua kelompok kerja kolar putih tersebut yang diakibatkan oleh susunan dan keadaan kerja yang berlainan.

Pendekatan dan data yang diperolehi membolehkan kita membezakan antara kerja-kerja yang memberikan kesan keterasingan yang lebih tinggi dengan kerja-kerja yang kurang memberi kesan keterasingan kepada pekerja-pekerjanya. Pendedahan pekerja-pekerja ter-

hadap kerja yang berlainan dalam latar kolar putih memberi kesan kadar keterasingan yang berlainan. Penemuan-penemuan dalam kajian ini menunjukkan bahawa pekerja operator-operator komputer cenderung merasa kurang puashati dengan kerja mereka berbanding dengan pekerja-pekerja kakitangan komputer. Perasaan kurang puashati yang ditunjukkan oleh pekerja-pekerja operator komputer ini disebabkan mereka mengalami perasaan keterasingan yang tinggi dalam kerja berbanding dengan perasaan keterasingan yang lebih rendah dialami oleh kakitangan komputer.

Penemuan empirikal tentang kepuasan kerja pekerja-pekerja kolar putih dalam organisasi bank ini pada keseluruhannya menyokong ide Blauner yang menegaskan pengalaman keterasingan kecuali dimensi ketiadaan kuasa yang dikatakannya pekerja yang melakukan kerja berlainan dalam jabatan komputer. Automasi komputer yang berleluasa penggunaannya sekarang di pejabat-pejabat terbukti kesan keterasingannya kepada para pekerja. Namun demikian, kesan ini tidak sama dialami kerana ia berbeza-beza di kalangan mereka yang mempunyai kerja yang berlainan.

Selain dari itu, data-data yang diperolehi dalam kajian juga menyokong bahawa ide Blauner boleh diaplikasikan kepada pekerja kolar putih di pejabat-pejabat moden dan bukan semata-mata dalam industri kolar biru. Data-data ini juga memberi sokongan empirikal bahawasanya terdapat berbagai jenis pekerjaan kolar putih dalam

latar pejabat kolar putih sepertimana juga terdapatnya berbagai jenis latar industri yang disebutkan Blauner.

Apa yang hendak ditekankan dalam kajian ini adalah aspek teknologi sebagai faktor yang memberi kesan kepada keadaan semula jadi kerja sebagaimana yang ditekankan oleh Blauner dalam Alienation and Freedom. Kerja-kerja dalam industri perkhidmatan atau latar kolar putih mempunyai tingkat teknologi yang berlainan sebagaimana juga halnya dengan tingkat teknologi dalam berbagai industri. Tingkat teknologi yang berlainan inilah yang memberi kesan keterasingan yang berbeza-beza di kalangan pekerja-pekerja.

Walaupun bagaimanapun, dalam kajian ini didapati ide keterasingan Blauner dari segi dimensi ketiadaan kuasa tidak dapat diterima. Ini disebabkan faktor-faktor lain seperti peraturan-peraturan organisasi dan keputusan-keputusan pengurusan pentadbiran tidak diambil kira olehnya sewaktu mempertimbangkan dimensi ketiadaan kuasa. Beliau hanya menekankan ketiadaan pengawalan seseorang pekerja itu terhadap aktiviti kerjanya dan kerana itu pekerja tersebut dikatakan seolah-olah objek yang dikawal dan dimanupulasi oleh orang lain atau teknologi. Walaupun demikian, perbezaan kadar pengalaman keterasingan keseluruhannya didapati signifikan di antara dua kelompok kerja kolar putih tersebut.

Semasa menjalankan kajian ini, saya menghadapi beberapa

masalah mengumpul maklumatnya. Pertamanya, walaupun pegawai-pegawai bank sanggup bekerjasama dengan sepenuhnya, maklumat-maklumat mengenai organisasi tersebut adalah rahsia. Keadaan ini sesungguhnya menghadkan jenis-jenis maklumat yang penting untuk bicarakan dalam kajian ini.

Satu lagi batasan kajian adalah berhubungan dengan subjek kajian. Dari apa yang telah diperolehi dari kajian ini, saya mendapati sebilangan besar subjek kajian terdiri dari wanita dalam kelompok kerja operator-operator komputer dan lelaki dalam kelompok kerja kakitangan komputer. Oleh itu timbullah masalah membuat perbandingan kepuasan kerja dari segi jantina. Had kajian yang lainnya ialah mengenai angkubah-angkubah yang dikawal seperti umur, jangka perkhidmatan dengan organisasi dan pencapaian akademik. Kesemua angkubah ini diandaikan tetap dan tidak mempengaruhi kepuasan kerja dan keterasingan para pekerja.

Selain dari itu, saiz sampel yang kecil seramai 27 orang operator komputer dan 20 orang kakitangan komputer menimbulkan batasan dalam membuat penganalisan statistik. Apa-apa keputusan yang tercapai dalam kajian ini sebenarnya terbatas kepada dua kelompok kerja sahaja dan tidak didakwa mewakili pengalaman kelompok-kelompok kerja di bank-bank yang lain.

Masalah kerjasama daripada responden-responden juga merupa-

kan had kajian ini kerana soalselidik-soalselidik yang diedarkan kepada responden-responden tidak kesemuanya dipulangkan. Ada juga bahagian-bahagian dalam soalselidik yang tidak diisi jawapannya dan kerana itu pengumpulan data dan penganalisaannya tidak memberi keputusan yang seratus peratus.

BIBLIOGRAFI

- Abdul Halim Ali. Sikap Pekerja Perusahaan. Tesis Izazah Sarjana Sastera (M.A.) JPM, Universiti Malaya, Kuala Lumpur, 1970.
- Argyris, C. Integrating the individual and the Organization. New York: Wiley Inc., 1958.
- Blauner, R. "Work Satisfaction and Industrial Trends in Modern Society" Dalam Problems of Modern Society, edit oleh Worsely, P. England: Penguin Books, 1960.
- _____. Alienation and Freedom. Chicago: University Chicago Press, 1964.
- Burns, T, ed. Industrial Man. Baltimore: Penguin Books, 1969.
- Cotgrove, S. "Alienation and Automation" British Journal of Sociology. 23: 1972.
- Davis, L.E. "Job Satisfaction Research: The Post Industrial View" Dalam Design of Jobs, edit oleh Davis L.E. dan Tylor J.C. England: Penguin Books, 1972.
- Eldridge, J.E.T. Sociology and Industrial Life. London: Michael Joseph Ltd., 1971
- Faunce, U.A. Readings in Industrial Sociology. New York: Meredith Publishing Co., 1967.
- _____. Problems of Industrial Society. New York: McGraw Hill, 1968.

- Fleishman, A. & Bass, A.R. Studies in Personnel and Industrial Psychology. U.S.A: The Dorsey Press, 1977.
- Fullan, M. "Industrial Technology and Worker Integration in the Organization" American Sociological Review. 35: 1970.
- Goldthorpe, J.H., Lockwood, D., Bechhofer, F., & Platt, J. The Affluent Worker: Industrial Attitudes and Behavior. Cambridge: Cambridge University Press, 1968.
- Grunerberg, M. Understanding Job Satisfaction. London: The MacMillan Press, 1979.
- Hardin, E. "Computer Automation, Work Environment, and Employee Satisfaction: A Case Study" Industrial Labor Relation Review. 13: 1960.
- Harlow, D.N. & Hanke, J.J. Behavior in Organizations. Boston: Little Brown & Co., 1975.
- Jacobson, E., Cheeks, T.G. & Nangle, J. "Employee Attitudes Toward Technological Change in a Medium Sized Insurance Company" Journal of Applied Psychology. 43:1959.
- Johnson, F. Alienation. New York: Seminar Press, 1973.
- Kirsch, B.A. & Lengermann, J.J. "An Empirical Test of Robert Blauner's Ideas on Alienation in Work as Applied to Different Types Jobs in White Collar Setting" Sociology and Social Research. 56:1972.
- Lawler, E.E. Motivation in Work Organizations. California: Brooks/Cole Publishing Co., 1973.

- Lawler, E.E. & Porter, L.W. "The Effect Performance on job Satisfaction" Industrial Relation. 7:1967.
- Lockwood, D. The Blackcoated Worker. London: Unwin U Books, 1958.
- Mann, F.C. & Williams, L.K. "Organizational Impact of White Collar Automation" Dalam Design of Jobs, edit oleh Davis L.E. dan Tylor, J.C. England: Penguin Books, 1972.
- McGregor, D. The Human Side of Enterprises. New York: McGraw Hill Book Co., 1960.
- Mills, C.W. White Collar. New York: Oxford University Press, 1953.
- Mumford, E. "Job Satisfaction-A New Approach Derived from an Old Theory" The Sociological Review. 18:1970.
- Opsahlz, K.L. & Dunnette, M.D. "The Role of Financial Compensation in Industrial Motivation" Psychology Bulletin. 46:1966.
- Ross, I.E. & Zander, A.F. "Need Satisfaction and Employee Turnover" Personnel Psychology. 10:1957.
- Sayles, C.P. & Strauss, G. Human Behavior in Organizations. New Jersey: Prentice Hall, Inc., 1966.
- Schacht, R. Alienation. Britain: George Allen & Unwin Ltd., 1971.
- Seeman, M. "On the Meaning of Alienation" American Sociological Review. 24:1959.
- Shepard, J.M. "Functional Specialization, Alienation, and Job Satisfaction" Industrial & Labor Relations. 23:1970.

_____. "Technology, Division of Labor, and Alienation"
Pacific Sociological Review. 16:1973.

_____. "Technology, Alienation and Job Satisfaction" Annual
Review of Sociology. 3:1977.

Stieber, J. "Automation and The White Collar Worker" Personnel.
34:1957-58.

Vamplew, C. "Automated Process Operators: Work Attitudes and
Behavior" British Journal Industrial Relation. 11:1973.

Vroom, V.H. Work and Motivation. New York: John Wiley & Sons,
1964.

Warr, P. Personal Goals and Work Design. London: John Wiley &
Sons Ltd., 1976.

LAMPIRAN

SOALSELIDIK

Tujuan soalselidik ini adalah untuk mendapat pandangan saudara-saudari tentang pekerjaan anda. Soalselidik ini mengandungi 4 bahagian, iaitu Bahagian A, B, C dan D. Sila jawab semua pertanyaan dengan ikhlas. Saudara/Saudari cuma dikehendaki memberi pendapat anda untuk setiap pertanyaan yang dikemukakan.

Segala jawapan anda ini akan dirahsiakan dan hanya digunakan untuk tujuan akademik sahaja. Kerjasama anda amat dihargai. Terima Kasih.

Jangan tulis nama anda.

BAHAGIAN A - MAKLUMAT DIRI

Sila tanda (✓) di ruang-ruang yang sesuai.

1. Jantina : Lelaki
 Perempuan

2. Umur :

3. Bangsa : Melayu
 Cina
 India
 Lain-lain

4. Taraf perkahwinan : Bujang
 Berkahwin
 Sudah Bercerai

5. Kelulusan Akademik : SRP
 SPM
 HSC/STP
 Sarjanamuda
 Lain-lain

6. Jenis Pekerjaan Sekarang : Nyatakan _____

7. Tugas yang dilakukan : Nyatakan _____

8. Mula Berkhidmat : Nyatakan Tahunnya _____

9. Pendapatan :	Kurang dari \$400/=	\$701 - \$800
	\$400 - \$500	\$801 - \$900
	\$501 - 600	\$901 - \$1000
	\$601 - \$700	Lebih dari \$1000

	Ya	Tidak	Tidak Tahu
17. Pendapatan mencukupi untuk perbelanjaan biasa (Income adequate for normal expenses)
18. Memuaskan (Satisfactory)
19. Cukup makan sahaja (Barely live on income)
20. Pendapatan dapat memberi kemewahan (Income provide luxuries)
21. Kurang dari apa yang patut saya terima
22. Pembayaran tinggi (Highly paid)

Soalan 23 hingga 31: Apakah pendapat anda mengenai peluang kenaikan pangkat dalam pekerjaan anda? Sejauhmanakah kenyataan-kenyataan di bawah menerangkan peluang kenaikan pangkat bagi anda? Sila tandakan (✓) mengenai peluang kenaikan pangkat dalam pekerjaan anda sekarang.

	Ya	Tidak	Tidak Tahu
23. Mempunyai peluang kenaikan pangkat yang baik (Good opportunity for promotion)
24. Peluang agak terbatas (Opportunity somewhat limited)
25. Kenaikan pangkat bergantung kepada kebolehan (Promotion on ability)
26. Kerja tidak memberi peluang kenaikan pangkat atau tidak berprospek (Dead-end job)
27. Mempunyai peluang yang baik untuk kenaikan pangkat (Good chance for promotion)
28. Dasar kenaikan pangkat tidak adil (Unfair promotion policy)

	Ya	Tidak	Tidak Tahu
29. Kenaikan pangkat tidak kerap (Infrequent promotion)
30. Kenaikan pangkat secara berperingkat (Regular promotion)
31. Harapan kenaikan pangkat agak baik (Fairly good chance for promotion)

Soalan 32 hingga 49: Apakah pendapat anda mengenai Penyelia-Penyelia anda? Sejauhmanakah kenyataan-kenyataan di bawah menerangkan penyelia anda? Sila tanda (✓) mengenai penyelia anda.

	Ya	Tidak	Tidak Tahu
32. Adakah mereka meminta nasihat atau pandangan anda? (Ask your advice)
33. Adakah mereka susah untuk disenangi? (Hard to please)
34. Adakah mereka berbudi bahasa? (polite)
35. Adakah mereka memuji tentang pekerjaan yang baik? (Praise good work)
36. Adakah mereka suka menyakiti perasaan orang lain atau pekerja? (Untactful)
37. Adakah mereka berpengaruh? (Influential)
38. Adakah mereka kemaskini? (Up-to date)
39. Adakah mereka kurang memberi penyeliaan? (Doesn't supervise enough)
40. Adakah mereka cepat marah? (Quick tempered)
41. Adakah mereka sentiasa mengingatkan kedudukan anda yang rendah? (Reminding where you stand)

	Ya	Tidak	Tidak Tahu
42. Adakah mereka mengganggu? (Annoying)
43. Adakah mereka degil? (Stubborn)
44. Adakah mereka mengetahui pekerjaan mereka dengan baik? (Knows job well)
45. Adakah mereka baik? (Good)
46. Adakah mereka cerdas? (Intelligent)
47. Adakah mereka membiarkan anda ber-sendirian? (Leaves me on my own)
48. Adakah mereka sentiasa ada bila di-perlukan? (Around when needed)
49. Adakah mereka malas? (Lazy)

Soalan 50 hingga 65: Apakah pendapat anda mengenai teman sekerja anda? Sejauhmanakah kenyataan-kenyataan di bawah menerangkan teman sekerja anda? Sila tanda (✓) di ruang yang berkenaan mengenai teman sekerja anda.

	Ya	Tidak	Tidak Tahu
50. Adakah mereka menggalakkan anda? (Stimulating)
51. Adakah mereka menjemukan? (Boring)
52. Adakah mereka bercita-cita tinggi? (Ambitious)
53. Adakah mereka bertanggungjawab? (Responsible)
54. Adakah mereka pantas bekerja? (Fast)
55. Adakah mereka cerdas? (Intelligent)
56. Adakah mereka mudah bermusuhan? (Easy to make enemies)

	Ya	Tidak	Tidak Tahu
57. Adakah mereka bercakap banyak? (Talk too much)
58. Adakah mereka berpakaian kemas? (Smart)
59. Adakah mereka rajin? (Hardworking)
60. Adakah mereka menyenangkan? (Pleasant)
61. Adakah mereka anda privacy?
62. Adakah mereka aktif? (Active)
63. Adakah mereka mempunyai minat yang sempit? (Narrow interest)
64. Adakah mereka jujur? (loyal)
65. Adakah mereka sukar ditemui? (Hard to meet)

BAHAGIAN C

Sila tanda (✓) untuk mana-mana jawapan yang sesuai dengan anda.

	Ya	Tidak	Tidak Tahu
1. Anda harus bekerja dengan cepat/laju
2. Anda selalu ditekan oleh penyelia untuk bekerja lebih kuat.
3. Anda ditegur jika berada di luar kawasan sendiri sewaktu bekerja.
4. Anda harus menghasilkan jumlah yang ditentukan oleh penyelia.
5. Anda wajibkan memeriksa semula hasil pekerjaan anda.
6. Anda mesti menurut peraturan-peraturan dan undang-undang pekerjaan.
7. Anda mesti merujuk kepada keputusan atau cadangan penyelia.
8. Anda mesti merujuk masalah-masalah yang timbul mengenai kerja kepada penyelia.
9. Anda dibenarkan untuk mencuba metod atau cara sendiri dalam membuat kerja.
10. Penyelia sentiasa mendengar cadangan-cadangan anda tentang kerja anda.
11. Anda boleh membuat keputusan sendiri tanpa bertanya penyelia.
12. Kerja anda terlalu mudah.
13. Kerja anda berulang-ulang iaitu melakukan kerja yang sama setiap hari.
14. Kerja anda membosankan.
15. Kurangnya peluang untuk mempelajari bahagian-bahagian lain dalam firma tersebut.

Ya Tidak Tidak Tahu

- | | | | |
|--|------|------|------|
| 16. Kerja itu memberi peluang kenaikan pangkat. | | | |
| 17. Teman sekerja anda adalah penting bagi anda. | | | |
| 18. Keuntungan syarikat adalah penting bagi anda jika ia membawa kepada pertambahan gaji anda. | | | |
| 19. Kerja itu hanya untuk "Mencari Makan." | | | |
| 20. Kerja itu sebagai satu peluang untuk menunjukkan kebolehan anda. | | | |

BAHAGIAN D

Sila tanda (✓) di ruang-ruang yang disediakan.

1. a. Adakah anda bercita-cita untuk berhenti daripada pekerjaan sekarang?

Ya Tidak Tidak Tahu

b. Mengapa?

2. a. Adakah anda mendapat kepuasan dalam pekerjaan sekarang?

Ya Tidak Tidak Tahu